# সেবা সহজীকরণ নির্দেশিকা - ২০২৬

মুখবন্ধ

'সেবা সহজীকরণ নির্দেশিকা ২০২৬' প্রণয়নের মূল উদ্দেশ্য হলো সরকারি দপ্তরের মানসম্পন্ন জনসেবা নিশ্চিতকরণের মাধ্যমে একটি স্বচ্ছ ও জবাবদিহিমূলক জনপ্রশাসন গড়ে তোলা। সচিবালয় নির্দেশমালা ২০২৪-এর ২৬৭ নম্বর নির্দেশ অনুযায়ী নাগরিক সুবিধার্থে সকল সেবা প্রদান পদ্ধতি পর্যায়ক্রমে সহজীকরণ ও ডিজিটাইজেশনের ওপর বিশেষ গুরুত্ব প্রদান করা হয়েছে। এরই ধারাবাহিকতায় জুন ২০১৯ সালে প্রকাশিত নির্দেশিকাটিকে অধিকতর ব্যবহারবান্ধব, আধুনিক এবং নাগরিক মতামত অন্তর্ভুক্ত করার লক্ষ্যে এই পরিমার্জিত সংস্করণটি প্রস্তুত করা হয়েছে।

এই নির্দেশিকায় সেবাপদ্ধতির পুঙ্খানুপুঙ্খ বিশ্লেষণের জন্য সেবা ইনডেক্সিং, তিনটি স্তরের ম্যাট্রিক্সভিত্তিক মূল্যায়ন এবং আধুনিক প্রসেস ম্যাপের মতো নতুন ও কার্যকর বৈশিষ্ট্য সংযোজন করা হয়েছে, যা সেবার প্রতিটি ধাপকে আরও স্বচ্ছ ও বোধগম্য করে। বিদ্যমান পদ্ধতির (As-Is) সীমাবদ্ধতা এবং অভিযোগ বিশ্লেষণের মাধ্যমে একটি আদর্শ ও উদ্ভাবনী সেবাপদ্ধতি (To-Be) প্রণয়নের সুনির্দিষ্ট কৌশল এতে বর্ণনা করা হয়েছে, যা নাগরিকদের সময়, খরচ ও যাতায়াত (TCV) হ্রাস নিশ্চিত করবে। এর ফলে নাগরিকরা স্বল্পতম সময়ে, ন্যূনতম ব্যয়ে এবং যাতায়াত ছাড়াই নির্ভুল ও মানসম্পন্ন সেবা পাবেন। একই সঙ্গে আবেদনপত্র সহজীকরণ এবং অপ্রয়োজনীয় কাগজপত্রের সংখ্যা হ্রাস পাওয়ার ফলে সেবাপ্রাপ্তি হবে আরও সহজতর। বিশেষ করে প্রতিবন্ধী ব্যক্তি, প্রবীণ, শিশু এবং প্রান্তিক জনগোষ্ঠীর চাহিদা বিবেচনায় নিয়ে অন্তর্ভুক্তিমূলক ও প্রবেশগম্য সেবা নিশ্চিত করা এবং ডিজিটাল পোল বা গণশুনানির মাধ্যমে নাগরিক মতামত অন্তর্ভুক্তির (Co-design) সুযোগ রাখা এই নির্দেশিকার অন্যতম বিশেষ বৈশিষ্ট্য। এছাড়াও অনলাইন ট্র্যাকিং সিস্টেম এবং স্বয়ংক্রিয় তথ্য যাচাইয়ের সুবিধার কারণে নাগরিকরা হয়রানিমুক্ত ও স্বচ্ছ সেবা উপভোগ করতে পারবেন।

আমার বিশ্বাস, এই নির্দেশিকা অনুসরণের মাধ্যমে সরকারি দপ্তরসমূহ সেবা প্রদান পদ্ধতিতে বৈপ্লবিক পরিবর্তন আনতে সক্ষম হবে এবং একটি দীর্ঘস্থায়ী নাগরিকবান্ধব ভাবমূর্তি গড়ে তুলবে। এই পরিমার্জিত নির্দেশিকাটি প্রণয়ন ও হালনাগাদের সঙ্গে সংশ্লিষ্ট সকল কর্মকর্তা ও বিশেষজ্ঞবৃন্দকে তাঁদের নিরলস পরিশ্রমের জন্য আমি আন্তরিক ধন্যবাদ জানাই।

২৫/৫/২৬

নাসিমুল গনি
মন্ত্রিপরিষদ সচিব
মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ

# সূচিপত্র


| ক্রম | শিরোনাম | পৃষ্ঠা |
|---|---|---|
| | **মুখবন্ধ** | |
| ১ | **সেবা সহজীকরণ ধারণা** | ১ |
| ১.১ | সেবা সহজীকরণের ধারণা | ১ |
| ১.২ | সেবা সহজীকরণের মূলনীতি | ২ |
| ১.৩ | সেবা সহজীকরণ প্রয়োজনীয়তা | ২ |
| ১.৪ | সেবা সহজীকরণের নিয়ামক | ২ |
| ২ | **নাগরিকের অন্তর্ভুক্তি** | ৩ |
| ২.১ | | ৩ |
| ২.২ | নাগরিক অন্তর্ভুক্তির কৌশল | ৩-৪ |
| ৩ | **সেবা সহজীকরণের জন্য সেবা নির্বাচন** | ৪ |
| ৩.১ | সহজীকরণের জন্য সেবা নির্বাচন | ৪ |
| ৩.২ | ম্যাট্রিক্স (Matrix)- ১: দপ্তর প্রোফাইল | ৪ |
| ৩.৩ | সেবার অগ্রাধিকার তালিকা তৈরি (ম্যাট্রিক্স (Matrix)-২) | ৫ |
| ৩.৪ | (ম্যাট্রিক্স (Matrix)-৩): সেবাগ্রহীতার মতামত গ্রহণ | ৬-৭ |
| ৪ | **সেবা কার্যক্রম বিশ্লেষণ** | ৭ |
| ৪.১ | সেবা কার্যক্রম বিশ্লেষণ | ৭ |
| ৪.২ | সেবা প্রদান পদ্ধতি-সম্পর্কিত তথ্য | ৮-৯ |
| ৪.৩ | সেবা কার্যক্রমের ধাপভিত্তিক বিশ্লেষণ | ৯ |
| ৪.৪ | সেবাগ্রহীতার দাখিলিয় এবং অফিস কর্তৃক ব্যবহৃত কাগজাদির বিবরণ | ১০ |
| ৪.৫ | সেবার বিদ্যমান প্রসেস ম্যাপ | ১০ |
| ৪.৬ | প্রসেস ম্যাপে ব্যবহৃত প্রতীক পরিচিতি | ১০-১১ |
| ৪.৭ | প্রসেস ম্যাপ প্রস্তুত পদ্ধতি | ১১-১২ |
| ৫ | **সেবাগ্রহীতা ও সেবাপদ্ধতির সমস্যা চিহ্নিতকরণ ও প্রস্তাব প্রণয়ন** | ১২ |
| ৫.১ | | ১২ |
| ৫.১.১ | | ১২ |
| ৫.১.২ | সেবাপদ্ধতির সমস্যা চিহ্নিতকরণ ও প্রস্তাব প্রণয়ন | ১২-১৩ |
| ৫.২ | নতুন সেবা: প্রস্তাবিত প্রসেস ম্যাপ | ১৩ |
| ৬ | **তুলনামূলক বিশ্লেষণ** | ১৪ |
| ৬.১ | তুলনামূলক বিশ্লেষণ | ১৪ |
| ৬.২ | বিদ্যমান (As Is), প্রস্তাবিত (To Be) এবং অভিনব পদ্ধতির ধাপভিত্তিক তুলনা | ১৪ |
| ৬.৩ | TCVQ (Time, Cost, Visit & Quality)- এর তুলনাচিত্র (ছক ৭) | ১৪-১৫ |
| ৬.৪ | | |
| ৬.৪.১ | সময় | ১৫ |
| ৬.৪.২ | যাতায়াত | ১৫ |
| ৬.৪.৩ | নাগরিকের ব্যয় | ১৫ |
| ৬.৪.৪ | দাখিলিয় কাগজপত্র | ১৫ |
| ৬.৪.৫ | দাপ্তরিক ব্যয় | ১৫ |
| ৬.৪.৬ | ধাপ | ১৫ |
| ৬.৪.৭ | গুণগত মান | ১৫ |
| ৬.৪.৮ | জনবল | ১৫ |
| ৬.৪.৯ | কমিটি | ১৫ |
| ৬.৪.১০ | সেবাপ্রাপ্তির স্থান: (ক) সশরীরে সেবা গ্রহণ | ১৫-১৬ |
| ৬.৪.১০ | সেবাপ্রাপ্তির স্থান: (খ) অনলাইনে সেবা গ্রহণ | ১৬ |
| ৬.৫ | প্রস্তাবিত পদ্ধতির সুফল | ১৬ |
| ৭ | **এসপিএস বাস্তবায়ন কৌশল** | ১৬ |
| ৭.১ | এসপিএস বাস্তবায়ন কৌশল | ১৬ |
| ৭.২.১ | এসপিএস কমিটি | ১৬ |
| ৭.২.২ | এসপিএস কমিটি ওয়ার্কিং গ্রুপ | ১৭ |
| ৭.৩ | সেবা সহজীকরণ প্রস্তাব অনুমোদন | ১৭ |
| ৭.৪ | সেবা সহজীকরণে ঊর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের সহযোগিতা | ১৭ |
| ৮ | **সেবা সহজীকরণের সক্ষমতা উন্নয়ন কৌশল** | ১৮ |
| ৮.১ | | ১৮ |
| ৮.২ | সরাসরি উপস্থিতিতে প্রশিক্ষণ | ১৮ |
| ৮.৩ | অনলাইন কোর্স | ১৮ |
| ৮.৪ | কর্মশালা | ১৮ |
| ৮.৫ | এসপিএস শো- কেসিং | ১৮ |
| ৯ | **সেবাপদ্ধতি সহজীকরণ: পরিবীক্ষণ ও মূল্যায়ন** | ১৯ |
| ৯.১ | সেবা সহজীকরণ কার্যক্রম পরিবীক্ষণ কৌশল | ১৯ |
| ৯.২ | সেবা সহজীকরণ কার্যক্রম মূল্যায়ন | ১৯ |
| ৯.৩ | এসপিএস পরিবীক্ষণ ও মূল্যায়ন কমিটি | ২০ - ২১ |
| ৯.৪ | আন্তঃমন্ত্রণালয় সমন্বয় কমিটি | ২১ |
| ৯.৫ | সেবাপদ্ধতি সহজীকরণ (SPS) বাস্তবায়নে সরকারি নির্দেশমালা/ প্রজ্ঞাপন/ সার্কুলার | ২১ |
| ৯.৫.১ | সচিবালয় নির্দেশমালা, ২০২৪ | ২১-২২ |
| ৯.৫.২ | সরকারি কর্মসম্পাদন পরিবীক্ষণ পদ্ধতি (Governance Performance Monitoring System) | ২২ |
| ৯.৫.৩ | ইনোভেশন টিমের গঠন ও কার্যপরিধি সম্পর্কিত প্রজ্ঞাপন- ২০২৫ | ২৩ |
| ৯.৫.৪ | অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত নির্দেশিকা, ২০১৫ (পরিমার্জিত ২০১৮) | ২৩ |
| ১০ | **সেবা সহজীকরণ:করণীয় ও বর্জনীয়** | ২৩ |
| ১০.১ | সেবা সহজীকরণ-সংক্রান্ত করণীয় | ২৩-২৪ |
| ১০.২ | সেবা সহজীকরণ-সংক্রান্ত বর্জনীয় | ২৫ |
| পরিশিষ্ট | **নমুনা সেবা সহজীকরণ** | ২৬-৪২ |

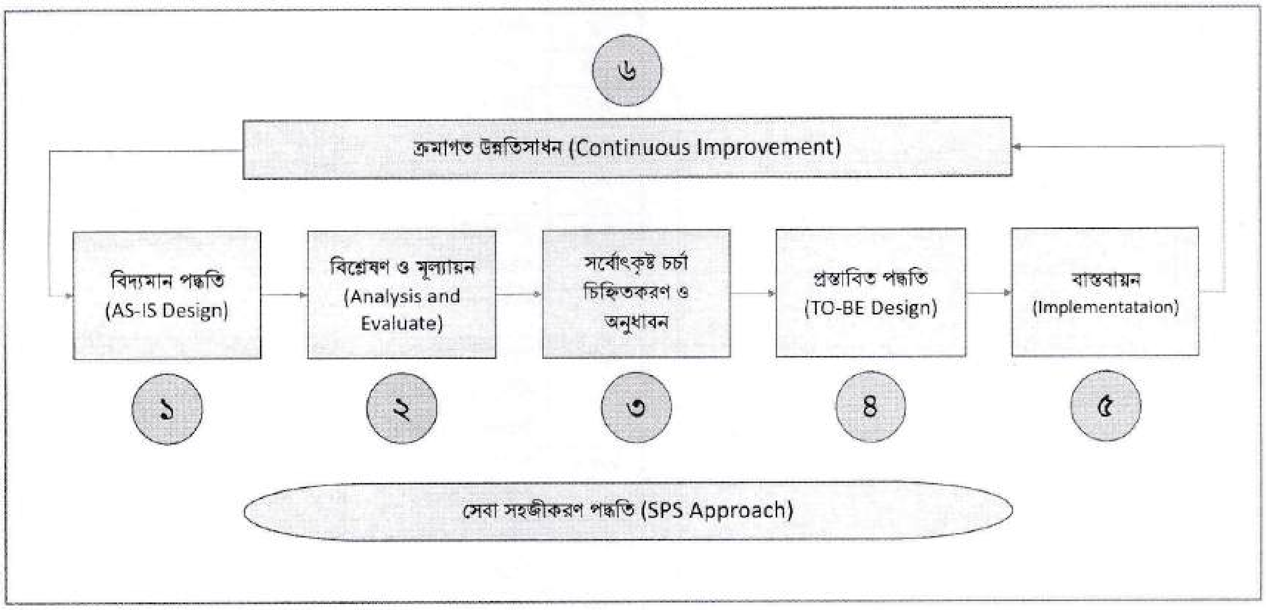
## প্রথম অধ্যায়
## সেবা সহজীকরণ ধারণা

### ১.১ সেবা সহজীকরণের ধারণা

জনসেবা নিশ্চিত করা সরকারি অফিসের অন্যতম প্রধান কাজ। সরকারের অন্যতম প্রধান উদ্দেশ্য হচ্ছে মানসম্পন্ন জনসেবা প্রদানের মাধ্যমে সেবাগ্রহীতার সন্তুষ্টি অর্জন করা এবং দীর্ঘমেয়াদে নাগরিকবান্ধব ভাবমূর্তি প্রতিষ্ঠা করা। এ লক্ষ্যে সেবা সহজীকরণের ধারণাটির দীর্ঘ চর্চা বিশ্বব্যাপী পরিলক্ষিত হয়। গ্রাহক সন্তুষ্টি অর্জন, প্রক্রিয়া ব্যয় কমানো এবং প্রতিযোগিতায় টিকে থাকার উদ্দেশ্যে ১৯৯০-এর দশকে বিজনেস প্রসেস রি-ইঞ্জিনিয়ারিং (Business Process Re-engineering, BPR[১]) কার্যক্রম শুরু হয়। পরবর্তীকালে এই ধারণা (Concept) সরকারি কার্যক্রমে অঙ্গীভূত হতে থাকে। বর্তমানে পৃথিবীর অনেক দেশে এ ধারণার চর্চা এবং বাস্তবায়ন হচ্ছে। ধারণাটি বিবর্তিত হয়ে বাংলাদেশে এর নামকরণ হয় সেবাপদ্ধতি সহজীকরণ বা Service Process Simplification (SPS)।

বাংলাদেশের প্রেক্ষাপটে নাগরিকবান্ধব সেবা নিশ্চিতকরণের লক্ষ্যে সরকারি সেবা প্রদান পদ্ধতিতে বিদ্যমান অপ্রয়োজনীয় ধাপ, কাগজপত্র, সময় ও যাতায়াত হ্রাস কিংবা সেবার গুণগত মান (নির্ভুলতা, সময়ের মধ্যে সেবা প্রদান, আচরণ, সৌজন্য, ভদ্রতাপূর্ণ ব্যবহার ইত্যাদি) নিশ্চিত করার লক্ষ্যে সেবা নির্বাচন, সেবাগ্রহীতার মতামত ও চাহিদা অনুধাবন, সেবা বিশ্লেষণ, নতুন প্রস্তাব গ্রহণ, বাস্তবায়ন, মূল্যায়ন ও অব্যাহতভাবে উৎকর্ষ সাধনের ধারাবাহিক কার্যক্রমই সেবা সহজীকরণ বা Service Process Simplification (SPS)।

সেবা সহজীকরণের প্রসেস কাঠামো (Process Framework) নিম্নরূপ :




**চিত্র ১ : এসপিএস কাঠামো**

[১] ম্যাসাচুসেটস ইনস্টিটিউট অব টেকনোলজি (Massachusetts Institute of Technology, MIT)-এর অধ্যাপক Mr. Michael Hammer প্রথম বিজনেস প্রসেস রি-ইঞ্জিনিয়ারিং ধারণার প্রবর্তন করেন। গবেষণা গ্রন্থে তাঁর যুক্তি হলো, কর্মপদ্ধতির বিভিন্ন ধাপে যেসকল কার্য সম্পন্ন করা হয় অধিকাংশ ক্ষেত্রেই তা গ্রাহক পর্যায়ে কোনো মান (Value) যোগ করে না। এ ধাপগুলোর অটোমেশন (Automation) না করে; বরং বাদ দেওয়ার যৌক্তিকতা তুলে ধরেন। তিনি Re-engineering the Corporation: A Manifesto for Business Revolution গ্রন্থে উল্লেখ করেন, 'BPR is the fundamental rethinking and radical redesign of business process to achieve dramatic improvement in critical, contemporary measures of performance such as cost, quality, service and speed (Hammer & Champy: p.৩২, ১৯৯৩)'.

## ১.২ সেবা সহজীকরণের মূলনীতি

**ক. মৌলিক পুনঃচিন্তন (Fundamental Rethinking) :** সেবা সহজীকরণের ক্ষেত্রে কেবল সেবাটিকে বিবেচনায় না নিয়ে সেবা সংশ্লিষ্ট অফিসটির মৌলিকতা সামগ্রিকভাবে বিশ্লেষণ করা হয়। অফিসটির কার্যক্রম, প্রচলিত আইন ও বিধি, সেবার ধরন ও তালিকা, সেবা গ্রহীতা, সেবা প্রক্রিয়া, বিদ্যমান পদ্ধতির সীমাবদ্ধতা, নাগরিক চাহিদা, সেবার মানোন্নয়নের সম্ভাব্যতা ইত্যাদি গুরুত্বপূর্ণ তথ্যবিশ্লেষণ সেবা সহজীকরণের ভিত্তি তৈরি করে।

**খ. আমূল পরিবর্তন (Radical Redesign) :** বিদ্যমান পদ্ধতির মাধ্যমে কম খরচে, দ্রুত ও কার্যকরভাবে সেবা প্রদান অনেক ক্ষেত্রে সম্ভব হয় না। নাগরিকের অভিজ্ঞতা, মতামত ও প্রয়োজনকে গুরুত্ব দিয়ে বিদ্যমান পদ্ধতির আমূল পরিবর্তনের মাধ্যমেই অধিকাংশ ক্ষেত্রে কাঙ্ক্ষিত সেবা প্রদান সম্ভব হয়ে ওঠে। এছাড়া তথ্যপ্রযুক্তি ব্যবহারের মাধ্যমেও বিদ্যমান কার্যপদ্ধতির সম্পূর্ণ রূপান্তর সম্ভব হয়ে থাকে।

**গ. অভূতপূর্ব উন্নয়ন (Dramatic Improvement) :** সেবাপদ্ধতি সহজীকরণের অন্যতম উদ্দেশ্য হলো সেবা প্রদান কার্যক্রমে (performance) ব্যাপক উন্নতি করা। সেবা প্রদানের সময়, খরচ, সেবাগ্রহীতার অফিসে গমনের সংখ্যা, সেবা প্রক্রিয়াকরণের ধাপ ও সেবাসংশ্লিষ্ট কাগজপত্র ইত্যাদি কমানোর মাধ্যমে সেবা প্রদান কার্যক্রমে ব্যাপক উন্নতিসহ নাগরিক সন্তুষ্টি অর্জন করা সম্ভব।

## ১.৩ সেবা সহজীকরণ প্রয়োজনীয়তা

(১) নাগরিকের সেবা গ্রহণ সহজতর করা;
(২) সেবা প্রদানের সময় কমিয়ে আনা;
(৩) কম খরচে সেবা গ্রহীতার কার্যকর সেবা প্রাপ্তি;
(৪) সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে নাগরিকের অফিসে যাতায়াতের সংখ্যা কমানো;
(৫) সেবা প্রদান প্রক্রিয়ায় অপ্রয়োজনীয় কাগজপত্র কমানো;
(৬) সেবাকে অন্তর্ভুক্তিমূলক ও অভিগম্য করা;
(৭) সহজলভ্য অগ্রসরমাণ প্রযুক্তির ব্যবহার করা; এবং
(৮) আচরণগত উৎকর্ষ নিশ্চিতকরণ ও সেবার গুণগত মান বৃদ্ধি।

## ১.৪ সেবা সহজীকরণের নিয়ামক

সেবা প্রদান প্রক্রিয়ায় অভূতপূর্ব পরিবর্তনের মাধ্যমে সেবা সহজীকরণের সূচনা হয়। নাগরিকের ভোগান্তি নিজে অনুধাবন করে সেটি সমাধানের উদ্যোগ নেওয়ার নাম সমানুভূতি (Empathy)। সমানুভূতিশীল সেবাদাতা সেবাগ্রহীতার কষ্ট লাঘবে সেবার প্রদান প্রক্রিয়ার উৎকর্ষ সাধন, সকলের অন্তর্ভুক্তি নিশ্চিতকরণ, সেবার মানোন্নয়ন, নাগরিক সন্তুষ্টি অর্জনের পাশাপাশি সেবাদানে সময় হ্রাস, দাখিলিয় ও অফিস কর্তৃক ব্যবহৃত কাগজপত্রের সংখ্যা হ্রাস, যাতায়াত ও নাগরিকের ব্যয় হ্রাসে গভীরভাবে আত্মনিবেশ করেন। সমানুভূতিশীল সেবাদাতা সেবাগ্রহীতার ভোগান্তির জুতসই সমাধান খুঁজতে তৎপর হয়ে সেবা সহজীকরণের মাধ্যমে অভূতপূর্ব পরিবর্তন সাধন করেন।

| | | |
|---|---|---|
| **আচরণ**<br>(Behaviour) | **সেবার মান**<br>(Quality) | **সময়**<br>(Time) |
| **গ্রাহক সন্তুষ্টি**<br>(Satisfaction) | **অভূতপূর্ব পরিবর্তন**<br>(Dramatic Improvement) | **খরচ**<br>(Cost) |
| **অন্তর্ভুক্তি**<br>(Inclusiveness) | **দাখিলিয় কাগজপত্র**<br>(Documents) | **যাতায়াত**<br>(Visit) |

**চিত্র ২ : এসপিএস প্রধান নিয়ামক**

## দ্বিতীয় অধ্যায়
## নাগরিকের অন্তর্ভুক্তি

**২.১** সেবাগ্রহীতার অংশগ্রহণ সেবা সহজীকরণের কার্যক্রমকে লাগসই করে তোলে। সেবা সহজীকরণের ক্ষেত্রে নাগরিকের মতামত গ্রহণ ও অন্তর্ভুক্তির চর্চা গুরুত্বপূর্ণ। নাগরিক ও সেবাদাতার মেলবন্ধনে গৃহীত সেবা সহজীকরণের উদ্যোগ উভয়ের জন্যই win-win পরিস্থিতি তৈরি করে। বিশ্বজুড়ে Open Government Platform জনপ্রিয় হয়ে ওঠছে। এতে সরকার ও নাগরিক একযোগে সুবিধাজনক সেবাপদ্ধতির প্রবর্তন করছে। সরকারি দপ্তর ও নাগরিক যৌথভাবে co-design এবং co-creation পদ্ধতিতে সেবার পদ্ধতি পরিবর্তনে গুরুত্বপূর্ণ ভূমিকা রাখছে।

### ২.২ নাগরিক অন্তর্ভুক্তির কৌশল

সেবা সহজীকরণের ৩টি ধাপে নাগরিকের অন্তর্ভুক্তি অপরিহার্য : (ক) প্রস্তাব প্রণয়নকালে; (খ) বাস্তবায়নকালে; এবং (গ) বাস্তবায়ন পরবর্তীকালে। সেবা সহজীকরণে নাগরিকের অন্তর্ভুক্তির জন্য প্রতিষ্ঠান এক বা একাধিক পদ্ধতি অনুসরণ করতে পারে।

| এসপিএস-এর স্তর | নাগরিক অন্তর্ভুক্তির কৌশল |
|---|---|
| **২.২.১ এসপিএস প্রস্তাব প্রণয়নকালে** | ১। সেবায় বিদ্যমান সমস্যা ও চ্যালেঞ্জ বিষয়ে সংশ্লিষ্ট সেবাগ্রহীতা ও অংশীজনদের সঙ্গে গণশুনানির আয়োজন;<br>২। সেবাগ্রহীতাদের সঙ্গে সেবায় বিদ্যমান সমস্যা ও চ্যালেঞ্জ বিষয়ে মতবিনিময় সভা আয়োজন;<br>৩। সংশ্লিষ্ট সেবাগ্রহীতা ও অংশীজনদের নিয়ে কর্মশালা আয়োজন;<br>৪। সেবার বিষয়ে প্রশ্নমালা (Semi-structured/Open-ended) প্রণয়নের মাধ্যমে সাক্ষাৎকার গ্রহণ;<br>৫। সেবার সম্ভাব্য পদ্ধতি/প্রক্রিয়া ওয়েবপোর্টালে প্রদর্শন ও সামাজিক যোগাযোগ মাধ্যমে জনমত যাচাই;<br>৬। সেবার সম্ভাব্য পদ্ধতি/প্রক্রিয়ার বিষয়ে অনলাইনে পোল (Poll) এবং জরিপ প্রশ্নমালার মাধ্যমে জনমত যাচাই;<br>৭। সংশ্লিষ্ট সেবার বিষয়ে কনজ্যুমার এসোসিয়েশন/ইন্ডাস্ট্রি স্কিল কাউন্সিল/সমধর্মী গ্রাহক ফোরাম/পত্রিকা/নিউজলেটারে প্রকাশিত মতামত/প্রতিবেদন পর্যালোচনা। |
| **২.২.২ এসপিএস বাস্তবায়নকালে** | ১। কনজ্যুমার এসোসিয়েশন/ইন্ডাস্ট্রি স্কিল কাউন্সিল/সমধর্মী গ্রাহক ফোরামের সঙ্গে সেবা সহজীকরণের ক্ষেত্র নির্ধারণ;<br>২। প্রস্তাবিত সেবাটির পদ্ধতি/প্রক্রিয়া উপযুক্ত মাধ্যমে জনসাধারণকে অবহিতকরণ; |

| এসপিএস-এর স্তর | নাগরিক অন্তর্ভুক্তির কৌশল |
| --- | --- |
| **২.২.৩ এসপিএস বাস্তবায়ন পরবর্তীকাল** | ১। সেবাগ্রহীতা ও অংশীজনদের সঙ্গে প্রত্যাশিত ও বাস্তব ফলাফল বিষয়ে গণশুনানির আয়োজন;<br>২। সামাজিক যোগাযোগ মাধ্যমসমূহে এবং ওয়েবপোর্টালে প্রস্তাবিত পদ্ধতি/প্রক্রিয়ার বিষয়ে জনমত যাচাই;<br>৩। পোল (Poll) এবং জরিপ প্রশ্নমালার মাধ্যমে অনলাইনে প্রস্তাবিত পদ্ধতি/প্রক্রিয়ার বিষয়ে জনমত যাচাই;<br>৪। কনজ্যুমার এসোসিয়েশন/ইন্ডাস্ট্রি স্কিল কাউন্সিল/সমধর্মী গ্রাহক ফোরামের প্রকাশিত মতামত/প্রতিবেদন পর্যালোচনা এবং উল্লিখিত ফোরামের সঙ্গে অধিকতর সহজীকরণের বিষয়ে আলোচনা; এবং<br>৫। সেবা প্রদান পদ্ধতি পুনঃবিশ্লেষণের মাধ্যমে সেবা কাঠামো রি-ডিজাইনপূর্বক সেবার ধারাবাহিক উন্নয়ন নিশ্চিতকরণ। |

## তৃতীয় অধ্যায়

## সেবা সহজীকরণের জন্য সেবা নির্বাচন
## (Selection of Service)

### ৩.১ সহজীকরণের জন্য সেবা নির্বাচন

মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের সঙ্গে আলোচনার মাধ্যমে মন্ত্রণালয়/বিভাগ সেবা সহজীকরণের বার্ষিক লক্ষ্যমাত্রা নির্ধারণ করবে। মন্ত্রণালয়/বিভাগের এসপিএস কমিটি আওতাধীন অধিদপ্তর/সংস্থার এসপিএস কমিটির সঙ্গে আলোচনাপূর্বক উপযুক্তসংখ্যক কর্মকর্তাদের নিয়ে প্রয়োজনীয়সংখ্যক এসপিএস ওয়ার্কিং গ্রুপ তৈরি করবে। উক্ত ওয়ার্কিং গ্রুপ প্রথমে নির্ধারিত ছকে সংশ্লিষ্ট দপ্তরের প্রোফাইল তৈরি করবে। প্রোফাইলে দপ্তরের গুরুত্বপূর্ণ তথ্যসমূহ এবং সেবার তালিকা উল্লেখ থাকবে।

### ৩.২ ম্যাট্রিক্স (Matrix)-১ : দপ্তর প্রোফাইল

| বিষয় | বিস্তারিত |
| --- | --- |
| **মন্ত্রণালয়/বিভাগ** | |
| **অধিদপ্তর/সংস্থার নাম** | |
| **দপ্তরের নাম** | |
| **নাগরিক সেবার তালিকা** | |

### ৩.৩ সেবার অগ্রাধিকার তালিকা তৈরি (ম্যাট্রিক্স (Matrix)-২)

| ক্রম | নির্ণায়কসমূহ | মূল্যায়ন স্কেল | সেবার নাম : | সেবার নাম : | সেবার নাম : |
|---|---|---|---|---|---|
| ১ | ২ | ৩ | ৪ | ৫ | ৬ |
| ১। | সেবা সেবাগ্রহীতার সংখ্যা (বিগত দুই বছরের গড় আবেদন সংখ্যা উল্লেখ করতে হবে) | স্বল্প-১, উল্লেখযোগ্য-২, বেশি-৩ | | | |
| ২। | সেবা প্রদানের পর্যায় | কেন্দ্রীয়-১, আঞ্চলিক/বিভাগীয়-২, জেলা-৩, উপজেলা-৪, ইউনিয়ন/পৌরসভা-৫ | | | |
| ৩। | সেবাটি কতটা অন্তর্ভুক্তিমূলক? (অনগ্রসর জনগোষ্ঠী, প্রতিবন্ধী, নারী ও শিশু) | একেবারেই না-১, মোটামুটি-২, পুরোপুরি-৩ | | | |
| ৪। | সেবা পেতে প্রত্যাশিত সময়ের চেয়ে কতটা বেশি সময় লেগেছে? | কম-১ মোটামুটি-২ বেশি-৩ | | | |
| ৫। | সেবা পেতে প্রত্যাশার চেয়ে বেশি খরচ (নাগরিক ও দাপ্তরিক) হচ্ছে কি? | কম-১ মোটামুটি-২ বেশি-৩ | | | |
| ৬। | সেবা পেতে প্রয়োজনের চেয়ে বেশিবার অফিসে আসতে হয় কি? | কম-১ মোটামুটি-২ বেশি-৩ | | | |
| ৭। | সেবা প্রদানে একাধিক দপ্তরের সংশ্লিষ্টতা আছে কি? | নাই-১, দুইটি-২, দুইয়ের অধিক-৩ | | | |
| ৮। | সেবা প্রাপ্তিতে প্রয়োজনীয় কাগজপত্রের পরিমাণ কেমন? | অল্প-১, মোটামুটি-২, বেশি-৩ | | | |
| ৯। | সেবাটি কোন প্রক্রিয়ায় সম্পাদন করতে হয়? | সম্পূর্ণ অনলাইন -১, হাইব্রিড পদ্ধতি-২, ম্যানুয়াল পদ্ধতি-৩ | | | |
| **মোট নম্বর** | | | | | |

***** দপ্তরের প্রতিটি সেবা উল্লিখিত পদ্ধতিতে মূল্যায়ন করতে হবে। অতঃপর নির্ধারিত লক্ষ্যমাত্রা অনুযায়ী সর্বাধিক নম্বরপ্রাপ্ত সেবাসমূহকে সেবা সহজীকরণে অগ্রাধিকার প্রদান করতে হবে।**

### ৩.৪ ম্যাট্রিক্স (Matrix)-৩ : সেবাগ্রহীতার মতামত গ্রহণ

সেবা প্রদানের অন্যতম প্রধান উদ্দেশ্য হলো সেবাগ্রহীতার সন্তুষ্টি নিশ্চিত করা এবং দীর্ঘমেয়াদে সরকারি দপ্তরের একটি নাগরিকবান্ধব ও ইতিবাচক ভাবমূর্তি প্রতিষ্ঠা করা। এজন্য সেবাগ্রহীতার বাস্তব অভিজ্ঞতা বিবেচনায় নিয়ে সেবা সহজীকরণের প্রয়োজনীয়তা তৈরি হয়। সেবাগ্রহীতার সঙ্গে সরাসরি মিথস্ক্রিয়ার মাধ্যমে সেবা সম্পর্কে তার ভোগান্তি, ভোগান্তির কারণ, সেবার বিষয়ে চাহিদা, এমনকি বিদ্যমান বিধিবিধান পরিবর্তন সম্পর্কে অবহিত হওয়া যায়। এজন্য ম্যাট্রিক্স-২-এর তথ্যের ভিত্তিতে অগ্রাধিকারপ্রাপ্ত সেবাসমূহ নির্ধারণ করে ম্যাট্রিক্স-৩-এর মাধ্যমে সেবাগ্রহীতাদের অংশগ্রহণ নিশ্চিত করতে হবে এবং তাদের মতামত গ্রহণ করতে হবে।

**সেবাগ্রহীতার মতামত গ্রহণ (ম্যাট্রিক্স (Matrix)-৩)**

| **সেবার নাম :** | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **ক্রম** | **প্রশ্ন** | অত্যন্ত সন্তুষ্ট (৫) | সন্তুষ্ট (৪) | মোটামুটি (৩) | অসন্তুষ্ট (২) | অত্যন্ত অসন্তুষ্ট (১) | মতামত (কী কী সমস্যার সম্মুখীন হতে হয়েছে?) |
| ১। | সেবা-সম্পর্কিত তথ্য সংগ্রহ | | | | | | |
| ২। | সেবার আবেদন ফর্ম পূরণ | | | | | | |
| ৩। | ফর্মে উল্লেখিত কাগজাদি সংগ্রহ | | | | | | |
| ৪। | আবেদনপত্র দাখিল | | | | | | |
| ৫। | সেবার ফি প্রদান | | | | | | |
| ৬। | সেবা-সংশ্লিষ্ট তদন্ত কার্যক্রম | | | | | | |
| ৭। | প্রক্রিয়া শেষে সেবার ডকুমেন্ট সংগ্রহ | | | | | | |
| ৮। | সেবা গ্রহণের নিয়মাবলি | | | | | | |
| ৯। | সেবা-সম্পৃক্ত কর্মকর্তা-কর্মচারী | | | | | | |
| ১০। | সেবা প্রাপ্তিতে খরচ | | | | | | |

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| ১১। | সেবা প্রাপ্তিতে সময় | | | | | | |
| ১২। | সেবা প্রাপ্তিতে যাতায়াত | | | | | | |
| ১৩। | অভিযোগ দাখিলের সুযোগ ও প্রতিকার প্রাপ্তি | | | | | | |
| ১৪। | প্রতিবন্ধী ব্যক্তির সেবা গ্রহণ | | | | | | |
| **মোট** | | | | | | | |

*** ম্যাট্রিক্স-৩-এর মাধ্যমে প্রতিনিধিত্ব করে এমনসংখ্যক সেবাগ্রহীতাদের মতামত গ্রহণ করতে হবে। প্রাপ্ত নম্বরসমূহের গড় হবে উক্ত সেবা সম্পর্কে নাগরিক অভিমত। গড় নম্বরের ৫৬-৭০ হলে সেবাটি নাগরিকবান্ধব, ৩৬-৫৫ হলে সেবাটির জন্য এসপিএস-এর প্রয়োজনীয়তা রয়েছে এবং ১৪-৩৫ হলে সেবাটি প্রতিষ্ঠানের ভাবমূর্তি হানিকর এবং সেবাটির জন্য অবিলম্বে এসপিএস-এর উদ্যোগ গ্রহণ করা প্রয়োজন মর্মে বিবেচিত হবে। প্রাপ্ত মতামতসমূহ সংকলন করতে হবে এবং পরবর্তীকালে ছক ৫-এ উল্লিখিত সমস্যাসমূহ সমাধান করে সে আলোকে প্রস্তাবনা তৈরি করে নতুন প্রসেস ম্যাপ প্রস্তুত করতে হবে।

*(বিশেষ দ্রষ্টব্য : দপ্তর ম্যাট্রিক্স ৩ ব্যবহারকালে উপযুক্ত মনে করলে সংশ্লিষ্ট ওয়ার্কিং গ্রুপ প্রয়োজনীয় প্রশ্ন যুক্ত করে নিতে পারে।)*

## চতুর্থ অধ্যায়
## সেবা কার্যক্রম বিশ্লেষণ
## (Analysis of Service Process)

### ৪.১ সেবা কার্যক্রম বিশ্লেষণ

সহজীকরণের জন্য সেবা নির্বাচন সম্পন্ন হওয়ার পর সেবাটির বিদ্যমান কার্যক্রমকে বিশ্লেষণ করা প্রয়োজন। এ লক্ষ্যে প্রতিষ্ঠানের সেবা প্রক্রিয়াকরণ পদ্ধতি, সেবা প্রদানের ধরন, ফি প্রদান পদ্ধতি, যোগাযোগের উপায় ইত্যাদি বিশ্লেষণ করা দরকার। এজন্য প্রথমে সেবার মৌলিক তথ্য, সেবার প্রকৃতি, উপকারভোগীর সংখ্যা, সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা ও কর্মচারীর ভূমিকা এবং সেবা প্রদানের মাধ্যম-এর সংকলন তৈরি করা জরুরি। উল্লিখিত তথ্যসমূহ বিশ্লেষণের মাধ্যমে নির্বাচিত সেবার বিদ্যমান প্রক্রিয়াকরণের ধাপগুলোতে সেবাগ্রহীতার পেইন পয়েন্টগুলো (কোন ধাপে সময় বেশি লাগে, কোথায় ব্যয় বৃদ্ধি পায়, কোন ধাপে জটিলতা তৈরি হয় ইত্যাদি) সুনির্দিষ্টভাবে চিহ্নিত করা সম্ভব।

### ৪.২ সেবা প্রদান পদ্ধতি-সম্পর্কিত তথ্য

সেবা প্রদানকারী প্রতিষ্ঠান সম্পর্কে উপরের বিষয়গুলোর ভিত্তিতে নিচের ছকটি তৈরি করা হয়েছে, যা সেবা সহজীকরণের উদ্দেশ্যে দপ্তর সম্পর্কে প্রাথমিক ধারণা পেতে সহায়তা করবে।

**সেবা প্রদান পদ্ধতি-সম্পর্কিত তথ্য (ছক ১)**

| মূল্যায়ন যোগ্যতা | বিবরণ | মন্তব্য |
|---|---|---|
| **নথি প্রক্রিয়াকরণ পদ্ধতি** | ☐ ডি-নথি<br>☐ ম্যানুয়াল পদ্ধতি<br>☐ হাইব্রিড পদ্ধতি<br>☐ অন্যান্য | |
| **সেবা প্রদানের ধরন** | ☐ ম্যানুয়াল পদ্ধতির সেবা *(সরাসরি ফর্ম পূরণ, সশরীরে আবেদন দাখিল ও সেবা গ্রহণ)*<br>☐ ডিজিটাল পদ্ধতির সেবা *(অনলাইন পোর্টাল/অ্যাপের মাধ্যমে আবেদন দাখিল, ফি প্রদান, আবেদন ট্র্যাকিং)*<br>☐ হাইব্রিড পদ্ধতির সেবা *(অনলাইনে আবেদন দাখিল, কিন্তু ম্যানুয়াল পদ্ধতিতে সেবা গ্রহণ)*<br>☐ অন্যান্য | |
| **সেবা প্রদানের মাধ্যম** | ☐ নাগরিক সেবার পোর্টাল<br>☐ মোবাইল অ্যাপ<br>☐ সরাসরি কার্যালয়ে উপস্থিত হয়ে<br>☐ ডাকযোগে<br>☐ ই-মেইলের মাধ্যমে<br>☐ ডিজিটাল সেন্টারের মাধ্যমে<br>☐ অন্যান্য | |
| **সেবাগ্রহীতা কর্তৃক ফি পরিশোধ** | ☐ Over the Counter (OTC) (কার্যালয়ে উপস্থিত হয়ে)<br>☐ MFS<br>☐ Online Banking<br>☐ Card<br>☐ A Challan<br>☐ Ek Pay<br>☐ অন্যান্য | |
| **হটলাইন** | ☐ ৩৩৩<br>☐ অন্যান্য<br>☐ নাই | |

| | | |
|---|---|---|
| সেবা-সম্পর্কিত প্রয়োজনীয় তথ্য নাগরিকের নিকট উপস্থাপনের ব্যবস্থা | ☐ আছে<br>☐ নাই | |
| নাগরিকের নিজে সেবা গ্রহণের সুবিধা | ☐ আছে<br>☐ নাই | |
| আবেদন প্রক্রিয়াকরণ এজেন্ট (ইউডিসি, সেবা সহায়তাকারী ইত্যাদি) | ☐ আছে<br>☐ নাই | |
| প্রতিবন্ধী ব্যক্তি/প্রবীণদের জন্য বিশেষ ব্যবস্থা | ☐ আছে<br>☐ নাই | |
| আবেদনপত্রের তথ্য স্বয়ংক্রিয়ভাবে পূরণ (ডিজিটাল সেবার ক্ষেত্রে) | ☐ সম্পূর্ণ<br>☐ আংশিক<br>☐ হয় না | |
| অনলাইন ট্র্যাকিং সিস্টেম | ☐ আছে<br>☐ নাই | |
| অন্য সার্ভার থেকে তথ্য সংগ্রহের সুযোগ (পরিচিতিমূলক তথ্য ব্যতীত) | ☐ পুরোপুরি<br>☐ আংশিক<br>☐ নাই | |
| অন্য সার্ভার থেকে স্বয়ংক্রিয়ভাবে তথ্য/ডকুমেন্টস যাচাইয়ের সুযোগ | ☐ পুরোপুরি<br>☐ আংশিক<br>☐ নাই | |
| অনলাইনে সেবা সম্পর্কে মতামত প্রদানের সুযোগ | ☐ আছে<br>☐ নাই | |
| নির্ধারিত সময়ের মধ্যে সেবা প্রদান হচ্ছে কি না, সেটি ড্যাশবোর্ডের মাধ্যমে পরিবীক্ষণের সুযোগ | ☐ আছে<br>☐ নাই | |

## ৪.৩ সেবা কার্যক্রমের ধাপভিত্তিক বিশ্লেষণ

এ পর্যায়ে নির্বাচিত সেবাটি প্রক্রিয়াকরণে যেসকল কার্যক্রম সম্পন্ন করা হয় সেটি ধারাক্রমিকভাবে লিখতে হবে। সেবা প্রক্রিয়াকরণে যেসকল কর্মকর্তা-কর্মচারী কাজ করেন প্রতিটি ধাপে তাদের কার্যক্রম, পদবি এবং প্রকৃতপক্ষে কতটা সময় ব্যয় হয়, তা উল্লেখ করতে হবে।

**সেবা কার্যক্রমের ধাপভিত্তিক বিশ্লেষণ (ছক ২)**

| ধাপ | সেবা-সংশ্লিষ্ট কার্যাবলি | সম্পৃক্ত কর্মকর্তা/কর্মচারীর পদবি | ব্যয়িত সময় |
|---|---|---|---|
| ১। | | | |
| ২। | | | |
| ৩। | | | |

**৪.৪ সেবাগ্রহীতার দাখিলিয় এবং অফিস কর্তৃক ব্যবহৃত কাগজাদির বিবরণ :**

সরকারি সেবা প্রক্রিয়াকরণে কাগজের ব্যবহার সহজাত। তবে, সেবা প্রদানে অতিরিক্ত কাগজের ব্যবহার সেবাগ্রহীতা ও সেবাদাতা উভয়ের জন্য পীড়াদায়ক। সহজীকরণের জন্য অতিরিক্ত কাগজের ব্যবহার কমানো একটি কার্যকর কৌশল। নিম্নোক্ত ছক ব্যবহার করে সহজেই অতিরিক্ত কাগজ/দলিলাদি চিহ্নিত করা যায় :

**কাগজাদির বিবরণ (ছক ৩)**

| **সেবাগ্রহীতার দাখিলকৃত কাগজপত্র** | | **অফিস কর্তৃক ব্যবহৃত কাগজপত্র** | |
|---|---|---|---|
| নিজের কাছে বিদ্যমান | অন্য দপ্তর থেকে সংগ্রহের প্রয়োজন | নিজ অফিসে ব্যবহৃত ডকুমেন্ট | অন্য দপ্তর থেকে যাচাই প্রয়োজন |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |

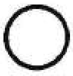
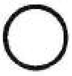
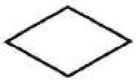
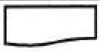
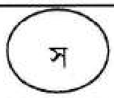
**৪.৫ সেবার বিদ্যমান প্রসেস ম্যাপ**

সরকারি সকল সেবা নির্ধারিত পদ্ধতি বা প্রসেস ম্যাপ অনুসরণ করে প্রদান করা হয়। সেবার প্রসেস ম্যাপ লিখিত এবং অলিখিত উভয় প্রকারেই রয়েছে। প্রসেস ম্যাপে সেবার ধাপগুলো ধারাবাহিকভাবে প্রদর্শিত হয়। নির্দিষ্ট একটি ধাপের কার্যক্রম, সময়, ব্যয়, সম্পৃক্ত জনবলের তথ্য এবং তার ভিত্তিতে কোনো নির্দিষ্ট ধাপের সমস্যা নির্ধারণ ও পদক্ষেপ গ্রহণের জন্য প্রসেস ম্যাপ প্রস্তুত করা আবশ্যক।

**৪.৬ প্রসেস ম্যাপে ব্যবহৃত প্রতীক পরিচিতি**

পরিকল্পনা, বিশ্লেষণ, প্রসেস উন্নয়নসহ বিভিন্ন বুদ্ধিবৃত্তিক কাজে প্রসেস ম্যাপ বিশ্বব্যাপী বহুলপ্রচলিত একটি সহজ পদ্ধতি। তবে, দপ্তর-সংস্থা প্রয়োজনবোধে সেবা বিশ্লেষণে অন্য পদ্ধতিও অনুসরণ করতে পারে। প্রসেস ম্যাপ বহুলভাবে চর্চিত হওয়ার কারণে সেবা সহজীকরণের সঙ্গে সম্পৃক্ত কর্মকর্তা-কর্মচারীর সুবিধার্থে নিচে প্রসেস ম্যাপ তৈরির পদ্ধতি এবং সুনির্দিষ্ট প্রতীকসমূহের পরিচিত ব্যাখ্যা করা হলো :

**প্রসেস ম্যাপে ব্যবহৃত প্রতীক (ছক ৪)**

| চিহ্ন | বিবরণ |
|---|---|
|  | **কর্মপ্রক্রিয়ার আরম্ভ** বোঝাতে সাধারণ বৃত্ত (Circle) চিহ্ন ব্যবহার করা হয়। |
|  | **কর্মপ্রক্রিয়ার সমাপ্তি** বোঝাতেও সাধারণ বৃত্ত (Circle) চিহ্ন ব্যবহার করা হয়। |
|  | **সিদ্ধান্ত গ্রহণের ধাপ** বোঝাতে ডায়মন্ড (Diamond) চিহ্ন ব্যবহার করা হয়। |
| | **সাধারণ কার্যক্রমের ধাপ** বোঝাতে আয়তকার (Rectangle) চিহ্ন ব্যবহার করা হয়। কার্যক্রমের সংক্ষিপ্ত বর্ণনা ভিতরে উল্লেখ করা হয়। |
| | **ধাপ প্রবাহের দিক নির্দেশ** করার ক্ষেত্রে তীর (Arrow) চিহ্ন ব্যবহার করা হয়। |
|  | কোনো ধাপে **ডকুমেন্ট সংযোজন করা** বোঝাতে (Document) চিহ্ন ব্যবহার করা হয়। |
| | কোনো ধাপে **পত্র প্রেরণ** বোঝাতে মেসেজ (Message) চিহ্ন ব্যবহার করা হয়। |
|   | **প্রসেস ম্যাপ এক পৃষ্ঠায় সংকুলান না হলে** ধারাবাহিকভাবে পরের পৃষ্ঠা/পাতায় যাওয়ার পূর্বে সংযোগ বিন্দু (Connector Point) চিহ্ন ব্যবহার করা হয়। |
| P: | **প্রতি ধাপের দায়িত্ববান** ব্যক্তি/ব্যক্তিবর্গের পদবি লেখার পূর্বে এই চিহ্নটি ব্যবহার করা হয়। |
| T: | **প্রতি ধাপের শুরু থেকে শেষ পর্যন্ত সময়ের হিসাব** বোঝাতে এই চিহ্নটি ব্যবহার করা হয়। |

### ৪.৭ প্রসেস ম্যাপ প্রস্তুত পদ্ধতি

**ধাপ ১ :** মাইক্রোসফট ওয়ার্ড (Microsoft Word), ড্রআইও (Draw.io) ইত্যাদি ব্যবহার করে প্রসেস ম্যাপ অঙ্কন করা যায়। প্রসেস ম্যাপ যথাসম্ভব এক পৃষ্ঠায় অঙ্কন করা শ্রেয়। একাধিক পৃষ্ঠা ব্যবহারের ক্ষেত্রে অন-পেজ রেফারেন্স চিহ্ন দিতে হয়। ধাপের বর্ণনা যথাসম্ভব সাবলীল ও স্বব্যাখ্যাত আকারে উপস্থাপন করতে হয়।

**ধাপ ২ :** সাধারণ বৃত্ত দিয়ে শুরু এবং স্থূল বৃত্ত দিয়ে প্রসেসের শেষ নির্দেশ করা হয়। সচরাচর সাধারণ বৃত্তের পর প্রথম ধাপ হিসাবে আবেদন ফর্ম পূরণ, দ্বিতীয় ধাপে দাখিলিয় কাগজাদির সংক্ষিপ্ত বিবরণ থাকে। শেষ নির্দেশক স্থূল বৃত্তের পূর্বের ধাপে সাধারণত সেবা প্রাপ্তি থাকে।

**ধাপ ৩ :** সেবা প্রক্রিয়াকরণে কয়েক ধরনের কার্যক্রম সম্পন্ন হয়ে থাকে। সাধারণ কার্যক্রম নির্দেশ করার ক্ষেত্রে আয়তাকার (যেমন : আবেদন গ্রহণ, নথিতে উপস্থাপন, সভা আহ্বান, নোটিশ ইস্যু) ব্যবহৃত হয়। তবে, সিদ্ধান্ত গ্রহণের ক্ষেত্রে ডায়মন্ড ব্যবহৃত হয় (যেমন : যাচাই কার্যক্রমে গ্রহণ/বাতিল, অনুমোদন/অননুমোদন)। প্রসেস ম্যাপে সেবা প্রক্রিয়াকরণের ছোট-বড় প্রতিটি ধাপ অন্তর্ভুক্ত হওয়া আবশ্যক। প্রতিটি ধাপের পাশে কার্যসম্পাদনকারী (P)

এবং সময় (T) নির্দেশ করা হয়; যেখানে P: একটি নির্দিষ্ট ধাপের কার্যসম্পাদনকারী ব্যক্তি/ব্যক্তিবর্গকে বোঝানোর জন্য ব্যবহৃত হয়। অন্যদিকে T: একটি নির্দিষ্ট ধাপে কার্যসম্পাদনের ক্ষেত্রে প্রয়োজনীয় সময় প্রদর্শনের জন্য ব্যবহৃত হয়। প্রতিটি ধাপের ধারাক্রমিক নম্বর দেওয়া হয়।

**ধাপ ৪ :** প্রসেস ম্যাপ তৈরির পর প্রতীক ব্যবহারের সঠিকতা নিরূপণ করা হয়। এছাড়া অঙ্কিত প্রসেস ম্যাপে সেবা সংশ্লিষ্ট সকল কার্যাবলির সঠিকতা পুঙ্খানুপুঙ্খভাবে পর্যালোচনা করা হয়। কোনো ধাপ বাদ গেলে সেটি যুক্ত করা হয়।

**ধাপ ৫ :** প্রসেস ম্যাপ উপযুক্তভাবে প্রস্তুত হয়েছে কি না, সহজ করা যায় এমন কোনো ধাপ আছে কি না, প্রসেস ম্যাপটি কীভাবে আরও যথাযথ করা যেতে পারে; প্রসেস ম্যাপ তৈরির পর অভিজ্ঞদের সহায়তায় এসকল বিষয় পর্যালোচনা এবং পুনঃপরীক্ষা করা প্রয়োজন।

**ধাপ ৬ :** সহজীকরণ কার্যক্রমে দুইবার প্রসেস ম্যাপ তৈরি করার প্রয়োজন হয়। প্রথমটিতে সেবা প্রদানের বিদ্যমান পদ্ধতির প্রসেস ম্যাপ। দ্বিতীয়টিতে সহজীকরণের প্রস্তাবসংবলিত নতুন পদ্ধতিতে সেবা প্রদানের প্রসেস ম্যাপ। প্রসেস ম্যাপ চূড়ান্ত করার পূর্বে সেবা সহজীকরণে নাগরিকের মতামত গ্রহণ আবশ্যক।

## পঞ্চম অধ্যায়

## সেবাগ্রহীতা ও সেবাপদ্ধতির সমস্যা চিহ্নিতকরণ ও প্রস্তাব প্রণয়ন

**৫.১** ম্যাট্রিক্স ১, ম্যাট্রিক্স ২, ম্যাট্রিক্স ৩, ছক ১, ছক ২ ও ছক ৩-এর তথ্য বিশ্লেষণের মাধ্যমে সেবা প্রদান কার্যক্রমে বিদ্যমান সমস্যাসমূহ, সেবাসংশ্লিষ্ট বিষয়ে নাগরিকের চাহিদা ও প্রতিষ্ঠানের প্রস্তাবনা পাওয়া যায়। এসকল বিষয় সমন্বয় করে বাস্তবায়নযোগ্য সমাধান প্রস্তাব তৈরি করতে হবে।

**৫.১.১** সেবা সহজীকরণে ৩টি বিষয় যথা : সেবা প্রক্রিয়াকরণে সমস্যাসমূহ, সেবাগ্রহীতার চাহিদা এবং সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠানের প্রস্তাবনাগুলো যুগপৎভাবে পর্যালোচনা ও সমন্বয় করা দরকার। নির্বাচিত সেবার বিষয়ে ইতোমধ্যে সমস্যা/প্রতিবন্ধকতাগুলো দপ্তর প্রোফাইল, সেবা প্রোফাইল, প্রসেস ম্যাপ থেকে চিহ্নিত করা হয়েছে। নাগরিকের চাহিদা/পরামর্শ/মতামত ম্যাট্রিক্স-২ থেকে পাওয়া গিয়েছে। এসপিএস ওয়ার্কিং গ্রুপ ইতোমধ্যে প্রতিষ্ঠানের প্রাথমিক প্রস্তাবনা লিপিবদ্ধ করেছে। এমতাবস্থায়, এসপিএস ওয়ার্কিং গ্রুপ নিচের ছক ব্যবহার করে সেবা পর্যালোচনাপূর্বক সহজীকরণের প্রস্তাবনা তৈরি করবে।

**৫.১.২** নিচের ছকটিতে সেবার প্রতিটি ধাপ/বিষয়ে সমস্যার সম্ভাব্য প্রাথমিক সমাধান প্রস্তাব উপস্থাপন করতে হবে। প্রস্তাবিত সমাধানের যৌক্তিকতাও ছকে উল্লেখ করতে হবে। প্রস্তাবিত সমাধানটির ভিত্তি হবে সেবাগ্রহীতাদের চাহিদা ও মতামত, প্রতিষ্ঠানের সক্ষমতা এবং প্রস্তাবটির বাস্তবায়ন সম্ভাব্যতা। সহজীকরণের প্রস্তাব তৈরির ক্ষেত্রে উল্লিখিত বিষয়াদির গভীর পর্যালোচনা বাঞ্ছনীয়। একাধিক প্রস্তাবনা থাকলে বিকল্পগুলোর তুলনামূলক পর্যালোচনার ভিত্তিতে প্রস্তাবনা চূড়ান্ত করতে হবে।

সেবাপদ্ধতির সমস্যা চিহ্নিতকরণ ও প্রস্তাব প্রণয়ন (ছক ৫)

| ক্রম | সেবার ধাপ/বিষয় | সমস্যার বর্ণনা | নাগরিক চাহিদা | প্রস্তাবনা | মন্তব্য/ যৌক্তিকতা |
|---|---|---|---|---|---|
| ১। | নাগরিকের সেবা-সম্পর্কিত তথ্য সংগ্রহ | | | | |
| ২। | আবেদন ফর্ম (তথ্য এবং দাখিলিয় কাগজাদি) | | | | |
| ৩। | আবেদনপত্রে তথ্য স্বয়ংক্রিয়ভাবে পূরণ | | | | |
| ৪। | আবেদন দাখিল | | | | |
| ৫। | অফিস কর্তৃক ব্যবহৃত কাগজাদি | | | | |
| ৬। | সেবার ফি প্রদান | | | | |
| ৭। | সেবা-সংশ্লিষ্ট তদন্ত কার্যক্রম | | | | |
| ৮। | প্রক্রিয়া শেষে সেবার ডকুমেন্ট সংগ্রহ | | | | |
| ৯। | সেবার ধাপসমূহ | | | | |
| ১০। | সেবা গ্রহণের নিয়মাবলি | | | | |
| ১১। | সেবা-সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা-কর্মচারী | | | | |
| ১২। | অপ্রত্যাশিত খরচ | | | | |
| ১৩। | সেবা সম্পর্কে মতামত প্রদান | | | | |
| ১৪। | অভিযোগ দাখিলের সুযোগ ও প্রতিকার প্রাপ্তি | | | | |
| ১৫। | প্রতিবন্ধী ব্যক্তি হিসাবে সেবা গ্রহণ | | | | |
| ১৬। | হটলাইন (কল সেন্টার ইত্যাদি) | | | | |
| ১৭। | অনলাইন ট্র্যাকিং সিস্টেম | | | | |
| ১৮। | অন্য সার্ভার থেকে তথ্য সংগ্রহের সুযোগ (পরিচিতিমূলক তথ্য ব্যতীত) | | | | |
| ১৯। | অন্য সার্ভার থেকে স্বয়ংক্রিয়ভাবে তথ্য/ডকুমেন্টস যাচাইয়ের সুযোগ | | | | |
| ২০। | নির্ধারিত সময়ের মধ্যে সেবা প্রদান হচ্ছে কি না সেটা মনিটরিং-এর সুযোগ | | | | |

*** সেবাভিত্তিক এই সমস্যাসমূহের ধরন কম/বেশি হতে পারে। সেক্ষেত্রে প্রয়োজন অনুযায়ী নতুন নতুন বিষয় যুক্ত হতে পারে। এখানে উপস্থাপিত সমস্যাদি সমাধানে যে প্রস্তাব করা হবে সে আলোকে নতুন প্রসেস ম্যাপ তৈরি করতে হবে।

### ৫.২ নতুন সেবা : প্রস্তাবিত প্রসেস ম্যাপ

নতুন সেবাটি সহজীকরণ প্রস্তাবনার আলোকে তৈরি হবে এবং নতুন প্রসেস ম্যাপে দেখানো হবে। এতে ধাপ, সময়, ব্যয়, যাতায়াত, দাখিলিয় কাগজের পাশাপাশি আচরণের মান নির্দেশিত থাকবে। বিদ্যমান (As-Is) প্রসেস ম্যাপ থেকে ভিন্নতর এ প্রসেস ম্যাপে প্রস্তাবিত (To-Be) প্রক্রিয়ার চিত্র দৃশ্যমান হবে। নতুন পদ্ধতিতে সেবাগ্রহীতা ও সেবাদাতার প্রত্যাশিত সুফল সংখ্যাগত ও বর্ণনাগত উভয়ভাবে উল্লেখ করা হবে।

*[যেমন : প্রতি মাসে ২০০ জন সেবাগ্রহীতার জন্য ৩ বার যাতায়াত কমানোর ফলে (২০০ জন * ৩ বার)=৬০০ বার যাতায়াত কমবে। ফলে আনুমানিক (৬০০ বার * ৭০০ টাকা=৪২,০০০ টাকা সাশ্রয় হবে। অপরদিকে সেবাদাতার আন্তরিক আচরণের ফলে প্রতিষ্ঠানটির জনগ্রহণযোগ্যতা বৃদ্ধি পাবে)]*

# ষষ্ঠ অধ্যায়
# তুলনামূলক বিশ্লেষণ

## ৬.১ তুলনামূলক বিশ্লেষণ

সেবা সহজীকরণের অন্যতম প্রধান উদ্দেশ্য হলো সেবাগ্রহীতা ও সেবাদাতার কার্যসম্পাদনে ভ্যালু এডিশন বা সুবিধা সৃষ্টি করা। সেবা সহজীকরণে সেবা প্রদানের পুরাতন পদ্ধতি হতে নতুন পদ্ধতিতে রূপান্তরের ফলে যে সুফল সৃষ্টি হয়, তার পুঙ্খানুপুঙ্খ পর্যালোচনার মাধ্যমে এই ভ্যালু এডিশনের পরিমাণ নির্ণয় করা সম্ভব হয়। সেবা সহজীকরণ নির্দেশিকায় সর্বজনীন ব্যবহারযোগ্য পদ্ধতির উল্লেখ করা হলো। প্রতিষ্ঠান প্রয়োজনে উপযুক্ত কোনো ভিন্ন পদ্ধতিতেও তুলনা ও বিশ্লেষণ করতে পারে।

## ৬.২ বিদ্যমান (As Is), প্রস্তাবিত (To Be) এবং অভিনব পদ্ধতির ধাপভিত্তিক তুলনা

সেবার ক্ষেত্রে বিদ্যমান, প্রস্তাবিত ও অভিনব তিনটি পদ্ধতির ধাপভিত্তিক তুলনা করা প্রয়োজন। এর ফলে অপ্রয়োজনীয় (non-value adding steps) ধাপগুলো চিহ্নিত করা যায় এবং সম্ভাব্য সহজীকরণের প্রস্তাবনাগুলোর গুরুত্ব সহজেই বোঝা যায়। পদ্ধতিগুলোর সামঞ্জস্যপূর্ণ ধাপসমূহ ছকের একই সারিতে লেখা বাঞ্ছনীয়।

**বিদ্যমান, প্রস্তাবিত এবং অভিনব পদ্ধতির ধাপভিত্তিক তুলনা (ছক ৬)**

| বিদ্যমান পদ্ধতি | | প্রস্তাবিত পদ্ধতি | | অভিনব পদ্ধতি (যদি থাকে) | |
|---|---|---|---|---|---|
| (প্রসেস ম্যাপের ধাপ নম্বর) | (সংশ্লিষ্ট ধাপের বর্ণনা) | (প্রসেস ম্যাপের ধাপ নম্বর) | (সংশ্লিষ্ট ধাপের বর্ণনা) | (প্রসেস ম্যাপের ধাপ নম্বর) | (সংশ্লিষ্ট ধাপের বর্ণনা) |
| | | | | | |

## ৬.৩ TCVQ (Time, Cost, Visit, & Quality)-এর তুলনাচিত্র (ছক ৭)

| ক্ষেত্র | বিদ্যমান পদ্ধতি | মন্তব্য | প্রস্তাবিত পদ্ধতি | মন্তব্য | পার্থক্য |
|---|---|---|---|---|---|
| নাগরিকের দৃষ্টিকোণ | | | | | |
| সময় | | | | | |
| যাতায়াত | | | | | |
| ব্যয় (নাগরিক এর ব্যয়) | | | | | |
| দাখিলিয় কাগজপত্রের সংখ্যা | | | | | |

| দাপ্তরিক দৃষ্টিকোণ | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| ব্যয় (দাপ্তরিক ব্যয়) | | | | | |
| ধাপ | | | | | |
| গুণগত মান (আচরণ, নির্ভুলতা, সময়ের মধ্যে ডেলিভারি ইত্যাদি) | | | | | |
| জনবল | | | | | |
| কমিটি | | | | | |
| সেবাপ্রাপ্তির স্থান | | | | | |

৬.৪ সহজীকরণের ফলে TCVQ (Time, Cost, Visit, & Quality)-এ প্রত্যাশিত পরিবর্তন হয়। ছক ৭ ব্যবহার করে দপ্তর সহজীকরণের আগে ও পরের তুলনা করতে পারে। তুলনামূলক এ বিশ্লেষণ সেবা সহজীকরণের প্রস্তাব বাস্তবায়নের যৌক্তিক ভিত্তি তৈরি করে।

**৬.৪.১ সময় :** সময় গণনার একক হবে দিন (কার্যদিবস)। আবেদন দাখিল হতে চূড়ান্তভাবে সেবা প্রাপ্তি পর্যন্ত দিন হিসাব করে সময় গণনা করা হবে।

**৬.৪.২ যাতায়াত :** সেবা গ্রহণে সেবাগ্রহীতাকে সরকারি অফিসে আসতে হলে তা ভিজিট বা যাতায়াত হিসাবে গণ্য হবে। যাতায়াত সংখ্যা দ্বারা গণনা করা হবে।

**৬.৪.৩ নাগরিকের ব্যয় :** নাগরিকের ব্যয় টাকায় গণনা করা হবে। সেবা নিতে সরকারি দপ্তরে আসতে নাগরিকের দৈনিক মজুরি ক্ষতি, যাতায়াত খরচ, খাবার খরচ, প্রযোজ্য ক্ষেত্রে সেবাগ্রহীতার সঙ্গীর জন্য খরচ ও অন্যান্য ব্যয় গণনা করা হবে।

**৬.৪.৪ দাখিলিয় কাগজপত্র :** সেবা পেতে নাগরিককে যে কয়টি কাগজ জমা দিতে হয় তা সংখ্যায় গণনা করতে হবে।

**৬.৪.৫ দাপ্তরিক ব্যয় :** দাপ্তরিক ব্যয় টাকায় গণনা করা হবে। সেবা প্রদানের ক্ষেত্রে স্টেশনারি পণ্য, সেবাটিতে নিযুক্ত জনবল ব্যয় ও অন্যান্য প্রয়োজনীয় ব্যয় (যদি থাকে) তা গণনা করা হবে।

**৬.৪.৬ ধাপ :** সেবার আবেদন প্রক্রিয়াকরণে ধাপসমূহের সমষ্টি সংখ্যায় গণনা করা হবে। ধাপ গণনার সুবিধার্থে ছোট ছোট ধাপসমূহকেও পৃথকভাবে গণনা করতে হবে।

**৬.৪.৭ গুণগত মান :** সেবার গুণগত মান পারসেপশন-এর ভিত্তিতে উপস্থাপন করা হবে। গুণগত মান নির্ধারণে সেবাদাতার আচরণ, সেবার নির্ভুলতা, নির্দিষ্ট সময়ের মধ্যে সেবাদান ইত্যাদি বিবেচনায় নিয়ে বর্ণনামূলকভাবে উপস্থাপন করতে হবে।

**৬.৪.৮ জনবল :** জনবল গণনা করা হবে সংখ্যায়। সেবাটি প্রক্রিয়াকরণে যতজন কর্মকর্তা-কর্মচারীর সংশ্লিষ্টতা রয়েছে তার ভিত্তিতে জনবলের হিসাব সংখ্যায় গণনা করতে হবে।

**৬.৪.৯ কমিটি :** কমিটি গণনা করা হবে সংখ্যায়। সেবাটি প্রক্রিয়াকরণে যতসংখ্যক কমিটির সংশ্লিষ্টতা রয়েছে তার ভিত্তিতে কমিটির হিসাব সংখ্যায় গণনা করতে হবে।

**৬.৪.১০ সেবাপ্রাপ্তির স্থান : (ক) সশরীরে সেবা গ্রহণ :** সেবা প্রদানকারী দপ্তরের ফ্রন্ট ডেস্ক, দপ্তরের পরিবেশ, সেবা কক্ষের অবস্থান, সেবাগ্রহীতাদের বসার স্থান, অপেক্ষাকালীন সুবিধাদি, পারিপার্শ্বিক পরিবেশ, প্রক্ষালন সুবিধা,

সুপেয় পানির ব্যবস্থা, গুরুত্বপূর্ণ তথ্য প্রাপ্তির ব্যবস্থা ইত্যাদি বিষয়সমূহ বিবেচনায় নিয়ে বর্ণনামূলকভাবে উপস্থাপন করতে হবে।

**(খ) অনলাইনে সেবা গ্রহণ :** নোটিফিকেশন, ডিভাইস/ব্রাউজার কম্পাটেবিলিটি, প্রিন্ট অপশন (প্রয়োজনীয় ফাইল ফরম্যাটসহ), গ্রাহকবান্ধব ইউজার ইন্টার ফেজ (UI) ইত্যাদি।

### ৬.৫ প্রস্তাবিত পদ্ধতির সুফল

ছক ৭-এর তুলনামূলক বিশ্লেষণ থেকে বিদ্যমান (As Is) সেবাপদ্ধতির সঙ্গে প্রস্তাবিত (To Be) পদ্ধতির সুফলের পার্থক্য সুনির্দিষ্টভাবে হিসাব করা সম্ভব হবে। সুফলের পার্থক্য উল্লেখযোগ্য হলে প্রস্তাবিত পদ্ধতিটি বাস্তবায়নের জন্য উদ্যোগ গ্রহণ করতে হবে।

## সপ্তম অধ্যায়
## এসপিএস বাস্তবায়ন কৌশল

### ৭.১ এসপিএস বাস্তবায়ন কৌশল

মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ সঙ্গে আলোচনাপূর্বক মন্ত্রণালয়/বিভাগসমূহ তাদের সেবা সহজীকরণ কার্যক্রমের লক্ষ্যমাত্রা নির্ধারণ করবে। অতঃপর মন্ত্রণালয়/বিভাগসমূহ তাদের আওতাধীন দপ্তরসমূহের সেবা সহজীকরণ কার্যক্রমের লক্ষ্যমাত্রা নির্ধারণ, প্রয়োজনীয় সহযোগিতা এবং তদারকি করবে। কার্যকর ও টেকসইভাবে সেবা সহজীকরণ কার্যক্রম বাস্তবায়নের লক্ষ্যে সেবা সংশ্লিষ্ট দপ্তরসমূহ নিজস্ব ব্যবস্থাপনায় এসপিএস নির্দেশিকা অনুসরণ করে কার্যক্রম পরিচালনা করবে। মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ সার্বিকভাবে সেবা সহজীকরণ কার্যক্রমের তদারকি, সমন্বয় এবং মূল্যায়ন করবে। সেবা সহজীকরণ কার্যক্রম বাস্তবায়নের ক্ষেত্রে নিম্নোক্ত বিষয়াদির অনুসরণ আবশ্যক :

১. সেবা সহজীকরণ নির্দেশিকা;
২. সেবা সহজীকরণের সময়ভিত্তিক লক্ষ্যমাত্রা নির্ধারণ;
৩. সেবা সহজীকরণ কার্যক্রমের তদারকি;
৪. সেবা সহজীকরণ মাস্টার ট্রেইনার ও ট্রেইনারদের মাধ্যমে সেবা-সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তাদের সক্ষমতা উন্নয়ন;
৫. অনলাইন লার্নিং প্ল্যাটফর্মের মাধ্যমে সেবা-সংশ্লিষ্ট কর্মচারীদের সক্ষমতা উন্নয়ন;
৬. সেবা সহজীকরণ কার্যক্রমের বিভিন্ন প্রমাণক সংরক্ষণ;
৭. সেবা সহজীকরণের কার্যকারিতা নিরূপণের জন্য সোশ্যাল অডিট পরিচালনা;
৮. উল্লেখযোগ্যভাবে সহজীকৃত সেবাসমূহ নিয়ে এসপিএস শো-কেইসিং-এর আয়োজন; এবং
৯. উল্লেখযোগ্যভাবে সহজীকৃত সেবাসমূহের সঙ্গে সম্পৃক্ত কর্মকর্তা-কর্মচারীদের নানাবিধ প্রণোদন প্রদান।

### ৭.২.১ এসপিএস কমিটি :

সেবা সহজীকরণ কার্যক্রম বাস্তবায়ন ও সার্বিক তদারকির জন্য মন্ত্রণালয়/বিভাগ এবং অধিদপ্তর/সংস্থা পর্যায়ে এসপিএস কমিটি গঠন করা হবে।

### ৭.২.২ এসপিএস ওয়ার্কিং গ্রুপ :

সেবা সহজীকরণ কার্যক্রমে গতিশীলতা ও কার্যকারিতা নিশ্চিত করতে এসপিএস ওয়ার্কিং গ্রুপ গঠিত হবে। এসপিএস ওয়ার্কিং গ্রুপের ক্ষেত্রে মন্ত্রণালয়/বিভাগ পর্যায়ে চিফ ইনোভেশন অফিসার; অধিদপ্তর-সংস্থা পর্যায়ে ইনোভেশন অফিসার; দপ্তর পর্যায়ে দপ্তরের প্রধান সভাপতি হবেন। পাশাপাশি এসপিএস মাস্টার ট্রেনার/ট্রেনার, সেবা প্রদানে দক্ষ কর্মকর্তা ও সেবা সংশ্লিষ্ট ডেস্ক কর্মকর্তাগণ এসপিএস ওয়ার্কিং গ্রুপে অন্তর্ভুক্ত হবেন। মন্ত্রণালয়/বিভাগের এসপিএস লক্ষ্যমাত্রার সঙ্গে সামঞ্জস্য রেখে উক্ত ওয়ার্কিং গ্রুপসমূহের জন্য সেবা সহজীকরণের লক্ষ্যমাত্রা নির্ধারণ হবে। ওয়ার্কিং গ্রুপসমূহ এসপিএস কমিটির নির্দেশনা এবং সেবা সহজীকরণ নির্দেশিকা অনুসরণপূর্বক এসপিএস কার্যক্রম সম্পন্ন করবে।

### ৭.৩ সেবা সহজীকরণ প্রস্তাব অনুমোদন :

এসপিএস ওয়ার্কিং গ্রুপ লক্ষ্যমাত্রা অনুযায়ী সেবা সহজীকরণের প্রস্তাব তৈরি করবে। অতঃপর যথাযথ মাধ্যমে মন্ত্রণালয়/বিভাগের এসপিএস কমিটির নিকট প্রস্তাবসমূহ উপস্থাপন করবে। মন্ত্রণালয়/বিভাগের এসপিএস কমিটি লক্ষ্যমাত্রা এবং সেবার গুরুত্ব বিবেচনায় নিয়ে প্রস্তাবগুলো পর্যালোচনা করবে এবং চূড়ান্ত অনুমোদন প্রদান করবে। উক্ত কমিটি প্রতিবছর ৩১ মে তারিখের মধ্যে লক্ষ্যমাত্রা অনুযায়ী সেবা সহজীকরণের অনুমোদিত কর্মপরিকল্পনা মন্ত্রিপরিষদ বিভাগে প্রেরণ করবে। এসপিএস প্রস্তাবসমূহ পর্যালোচনার ক্ষেত্রে ম্যাট্রিক্স-২ এবং ম্যাট্রিক্স-৩-এ উল্লেখিত নির্দেশনাসমূহ অনুসরণ করতে হবে।

### ৭.৪ সেবা সহজীকরণে উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের সহযোগিতা :

সেবা সহজীকরণ বাস্তবায়নের বিভিন্ন পর্যায়ে উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নানাবিধ সহযোগিতার প্রয়োজন হতে পারে:

**(ক) নীতি সহায়তা :** সেবা সহজীকরণ প্রস্তাব বাস্তবায়নে নীতি সহায়তার প্রয়োজন হতে পারে। সংশ্লিষ্ট এসপিএস ওয়ার্কিং গ্রুপ সহজীকরণ প্রস্তাবনা বাস্তবায়নে নীতি সহায়তার প্রয়োজন চিহ্নিত করে উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষকে অবহিত করলে সেটি পর্যালোচনাপূর্বক নীতি সহায়তা প্রদান করতে হবে।

**(খ) প্রশাসনিক অনুমোদন :** সহজীকরণ প্রস্তাব বাস্তবায়নে প্রশাসনিক অনুমোদনের প্রয়োজন হতে পারে। এসপিএস ওয়ার্কিং গ্রুপ এ বিষয়ে যথাযথ কর্তৃপক্ষকে অবহিত করলে পর্যালোচনাপূর্বক প্রশাসনিক অনুমোদন প্রদান করতে হবে।

**(গ) সক্ষমতা উন্নয়ন :** সেবা-সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা/কর্মচারীদের সক্ষমতার উপর সেবা সহজীকরণ বাস্তবায়নের সফলতা নির্ভর করে। এজন্য এসপিএস বাস্তবায়নে মন্ত্রণালয়/বিভাগের এসপিএস কমিটি সেবা-সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা-কর্মচারীদের সক্ষমতা উন্নয়নে প্রশিক্ষণের চাহিদা নিরূপণ করবে এবং অগ্রাধিকার ভিত্তিতে প্রশিক্ষণ কার্যক্রম বাস্তবায়ন করবে।

**(ঘ) আর্থিক :** সহজীকরণ প্রস্তাব বাস্তবায়নে আর্থিক বরাদ্দ প্রয়োজন হতে পারে। অনুমোদনকারী কর্তৃপক্ষ চাহিদা যাচাই করে প্রযোজ্য ক্ষেত্রে অর্থ বরাদ্দ বা খরচের অনুমোদন প্রদান করবে।

**(ঙ) অবকাঠামো :** সহজীকরণ প্রস্তাব বাস্তবায়নে বিভিন্ন সরঞ্জামসহ আইসিটি অবকাঠামোর প্রয়োজন হতে পারে। এসপিএস বাস্তবায়ন কৌশলে অবকাঠামোর চাহিদা স্পষ্টভাবে উল্লেখ করতে হবে। প্রতিষ্ঠান নিজে বা মন্ত্রণালয়/বিভাগের নির্দেশনায় অবকাঠামো চাহিদা পূরণ করবে।

**(ঠ) অন্যান্য :** উল্লিখিত কৌশলের বাইরে অন্য কোনো বিষয় যৌক্তিক মনে হলে এসপিএস ওয়ার্কিং গ্রুপ সেটি বাস্তবায়ন কৌশলের সঙ্গে সংযুক্ত করে অনুমোদনকারী কর্তৃপক্ষকে অবহিত করবে। অনুমোদনকারী কর্তৃপক্ষ সে আলোকে ব্যবস্থা গ্রহণ করবে।

## অষ্টম অধ্যায়
## সেবা সহজীকরণের সক্ষমতা উন্নয়ন কৌশল

**৮.১** কার্যকরভাবে সেবা সহজীকরণের জন্য কর্মকর্তাদের দক্ষতা ও সক্ষমতা প্রয়োজন। সেবা সহজীকরণ কার্যক্রম দপ্তরকেন্দ্রিক পরিচালিত হবে বিধায় ডেস্ক পর্যায়ে কর্মকর্তা-কর্মচারীদের সক্ষমতা ও ধারণাগত স্বচ্ছতা থাকার বিকল্প নেই। এজন্য মন্ত্রণালয়/বিভাগ ও তাদের অধীন দপ্তর-সংস্থা এসপিএস প্রশিক্ষণ ও কর্মশালা আয়োজন করবে। সরাসরি উপস্থিতি এবং অনলাইনভিত্তিক; উভয় পদ্ধতিতে প্রশিক্ষণ পরিচালিত করতে হবে। সরকারি সকল দপ্তর-সংস্থায় ওয়ার্কশপ-সেমিনার-প্রশিক্ষণ আয়োজনের সীমাবদ্ধতা বিবেচনায় নিয়ে অনলাইন লার্নিং টুল ও এসপিএস টুল-কিট বাস্তবায়ন করতে হবে। সরকারি কর্মকর্তা-কর্মচারীগণ ইউজার আইডি ও পাসওয়ার্ড ব্যবহার করে অনলাইন কোর্স সম্পন্ন করে সার্টিফিকেট অর্জন করবেন।

### ৮.২ সরাসরি উপস্থিতিতে প্রশিক্ষণ

১। মন্ত্রণালয়/বিভাগ ও তাদের অধীন দপ্তর-সংস্থা এসপিএস প্রশিক্ষণ ও কর্মশালা আয়োজন করবে;

২। জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয়ের নির্ধারিত বার্ষিক ৬০ (ষাট) ঘণ্টার প্রশিক্ষণ কর্মসূচির আওতায় সরাসরি উপস্থিতিতে এসপিএস প্রশিক্ষণ আয়োজন করতে হবে;

৩। মন্ত্রণালয়/বিভাগ এসপিএস মাস্টার ট্রেইনার পুল গঠন করবে;

৪। মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের তত্ত্বাবধানে উপযুক্ত প্রতিষ্ঠানের মাধ্যমে ট্রেইনিং-ফর-ট্রেইনার্স (টিওটি) কোর্স আয়োজিত হবে; এবং

৫। মন্ত্রণালয়/বিভাগ এবং অধীন দপ্তর-সংস্থা এসপিএস ট্রেইনার তৈরি করবে।

### ৮.৩ অনলাইন কোর্স

১। অনলাইন কোর্সে সেবা সহজীকরণের কৌশল ও পর্যায়ভিত্তিক কার্যক্রম সন্নিবেশিত থাকবে;

২। অনলাইন কোর্স সমাপ্তিতে অংশগ্রহণকারী সার্টিফিকেট প্রাপ্ত হবেন; এবং

৩। সহজীকরণের কৌশল ও বহুলপ্রচলিত প্রশ্নের উত্তরসংবলিত ভিডিও টিউটোরিয়াল তৈরি করা হবে।

### ৮.৪ কর্মশালা

১। অধিদপ্তর-সংস্থা এসপিএস কর্মশালা আয়োজন করবে;

২। বার্ষিক বাজেট বরাদ্দ থেকে এসপিএস কর্মশালার ব্যয় নির্বাহ হবে; এবং

৩। কর্মশালায় সফল সেবা সহজীকরণ উদ্যোগের ডেমন্সট্রেশন করা যেতে পারে।

### ৮.৫ এসপিএস শো-কেসিং

১। মন্ত্রণালয়/বিভাগ এবং অধিদপ্তর-সংস্থা প্রতিবছর সফল এসপিএস উদ্যোগের শো-কেসিং-এর আয়োজন করবে;

২। সফল ও কার্যকর এসপিএস উদ্যোগকে স্বীকৃতি প্রদান করতে হবে; এবং

৩। উল্লেখযোগ্য এসপিএস উদ্যোগ পরিদর্শনের জন্য আন্তঃদপ্তর ভিজিটের আয়োজন করা যাবে।

## নবম অধ্যায়
## সেবাপদ্ধতি সহজীকরণ : পরিবীক্ষণ ও মূল্যায়ন

### ৯.১ সেবা সহজীকরণ কার্যক্রম পরিবীক্ষণ কৌশল

১। অধিদপ্তর-সংস্থার এসপিএস কমিটি আওতাধীন এসপিএস ওয়ার্কিং গ্রুপ/গ্রুপসমূহের কার্যক্রম তদারকি করবে এবং কর্মপরিকল্পনা অনুযায়ী মন্ত্রণালয়/বিভাগের এসপিএস কমিটি বরাবর সেবা সহজীকরণ কার্যক্রমের অগ্রগতি প্রতিবেদন দাখিল করবে;

২। মন্ত্রণালয়/বিভাগের এসপিএস কমিটি এসপিএস ওয়ার্কিং গ্রুপ/গ্রুপসমূহের সেবা সহজীকরণ কার্যক্রমের অগ্রগতি পর্যালোচনা করে প্রয়োজনীয় দিক্‌নির্দেশনা প্রদান করবে;

৩। মন্ত্রণালয়/বিভাগের এসপিএস কমিটি নির্ধারিত ছক মোতাবেক ৩ (তিন) মাস অন্তর মন্ত্রিপরিষদ বিভাগে মন্ত্রণালয়/বিভাগের সেবা সহজীকরণ কর্মপরিকল্পনার অগ্রগতি প্রতিবেদন প্রেরণ করবে;

৪। মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ ৩ (তিন) মাস অন্তর মন্ত্রণালয়/বিভাগের এসপিএস কমিটির সদস্যসচিবগণের সঙ্গে সেবা সহজীকরণ কার্যক্রমের অগ্রগতির বিষয়ে মতবিনিময় করবে; এবং

৫। মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ প্রতি ৬ (ছয়) মাসে একবার এসপিএস স্টিয়ারিং কমিটির নিকট সেবা সহজীকরণের সার্বিক অগ্রগতি উপস্থাপন করবে এবং প্রয়োজনীয় দিক্‌নির্দেশনা গ্রহণ করবে।

### ৯.২ সেবা সহজীকরণ কার্যক্রম মূল্যায়ন :

প্রতিবছর ৩১ জুলাই তারিখের মধ্যে মন্ত্রণালয়/বিভাগের এসপিএস কমিটি পূর্ববর্তী বছরের অনুমোদিত কর্মপরিকল্পনা অনুযায়ী সেবা সহজীকরণ কার্যক্রমের প্রমাণকসমূহ (পূর্বের প্রসেস ম্যাপ, ছক-৫, নতুন প্রসেস ম্যাপ, ছক-৬, ছক-৭, নতুন প্রসেস ম্যাপ অনুযায়ী সেবা চালুকরণের অফিস আদেশ, হালনাগাদকৃত সিটিজেন চার্টার এবং নতুন প্রসেস ম্যাপ অনুযায়ী সেবা গ্রহণকারীদের নমুনা ফোন নম্বর) মন্ত্রিপরিষদ বিভাগে প্রেরণ করবে। মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ এক্সপার্ট পুলের মাধ্যমে ৩০ সেপ্টেম্বরের মধ্যে প্রমাণকসমূহ পর্যালোচনা করবে এবং সে মোতাবেক সেবা সহজীকরণ কার্যক্রমের সার্বিক মূল্যায়ন করবে। এ কার্যক্রম সুষ্ঠুভাবে বাস্তবায়নের লক্ষ্যে :

১। এসপিএস ওয়ার্কিং গ্রুপ/গ্রুপসমূহ উল্লিখিত প্রমাণকসমূহ অধিদপ্তর-সংস্থার এসপিএস কমিটির নিকট প্রেরণ করবে (মন্ত্রণালয়/বিভাগের ক্ষেত্রে সংশ্লিষ্ট এসপিএস কমিটির নিকট);

২। অধিদপ্তর-সংস্থার এসপিএস কমিটি গৃহীত কার্যক্রম ও দাখিলকৃত প্রমাণকসমূহ পর্যালোচনা করবে এবং মন্ত্রণালয়/বিভাগের এসপিএস কমিটির নিকট উক্ত প্রমাণকসমূহ (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে সংশোধনপূর্বক) প্রেরণ করবে;

৩। মন্ত্রণালয়/বিভাগের এসপিএস কমিটি গৃহীত কার্যক্রম ও দাখিলকৃত প্রমাণকসমূহ পুনঃপর্যালোচনা করবে এবং রিপোর্ট ম্যানেজমেন্ট সিস্টেমের মাধ্যমে মন্ত্রিপরিষদ বিভাগে প্রেরণ করবে;

৪। মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ এক্সপার্ট পুলের মাধ্যমে সেবা সহজীকরণ কার্যক্রম মূল্যায়ন করবে এবং মূল্যায়ন শেষে লক্ষ্যমাত্রা অর্জন, সেবা সহজীকরণে নির্দেশিকার নিয়মাবলি অনুসরণ, সেবা সহজীকরণের ফলে TCVQ অর্জন, সহজীকৃত সেবা বাস্তবায়ন ইত্যাদির নিরিখে মন্ত্রণালয়/বিভাগের শ্রেণিবিন্যাস করবে যথা : (ক, খ, গ, ঘ); এবং

৫। মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ ২/৩ বছর অন্তর উপযুক্ত কর্তৃপক্ষের মাধ্যমে সেবা সহজীকরণের কার্যকারিতা নিরূপণে থার্ড পার্টি ইভ্যালুয়েশন সম্পন্ন করবে।

### ৯.৩ এসপিএস পরিবীক্ষণ ও মূল্যায়ন কমিটি

| স্তর | কার্যপরিধি | কমিটি রূপরেখা |
|---|---|---|
| **এসপিএস স্টিয়ারিং কমিটি** | ১. এসপিএস সংক্রান্ত জাতীয় লক্ষ্য ও নীতি নির্ধারণ; এবং<br>২. সার্বিক অগ্রগতি পর্যালোচনা ও মন্ত্রণালয়/বিভাগসমূহকে দিক্‌নির্দেশনা প্রদান। | মন্ত্রিপরিষদ সচিব - সভাপতি<br>সিনিয়র সচিব/সচিব (সকল) - সদস্য<br>সচিব (সমন্বয় ও সংস্কার), মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ - সদস্যসচিব |
| **মন্ত্রণালয়/বিভাগের এসপিএস কমিটি** | ১. মন্ত্রণালয়/বিভাগের লক্ষ্যমাত্রার সঙ্গে সামঞ্জস্য রেখে আওতাধীন অধিদপ্তর-সংস্থার সেবা সহজীকরণের বার্ষিক লক্ষ্যমাত্রা নির্ধারণ;<br>২. অধিদপ্তর-সংস্থার এসপিএস কমিটির সঙ্গে মতবিনিময়পূর্বক উপযুক্তসংখ্যক এসপিএস ওয়ার্কিং গ্রুপ তৈরি, লক্ষ্যমাত্রা নির্ধারণ এবং নির্দিষ্ট সময় অন্তর তাদের কার্যক্রম পর্যালোচনা।<br>৩. বার্ষিক কর্মপরিকল্পনার সঙ্গে সামঞ্জস্য রেখে অধিদপ্তর-সংস্থার এসপিএস কমিটির সহায়তায় সেবা সহজীকরণ প্রস্তাবসমূহের চূড়ান্ত অনুমোদন এবং কর্মপরিকল্পনা মন্ত্রিপরিষদ বিভাগে প্রেরণ;<br>৪. অর্থায়ন ও বাজেট অনুমোদন;<br>৫. এসপিএস কার্যক্রম শোকেসিং এবং মূল্যায়ন;<br>৬.কর্মকর্তাদের সেবা সহজীকরণের সক্ষমতা উন্নয়ন;<br>৭.মন্ত্রিপরিষদ বিভাগে সহজীকরণ কার্যক্রমের অগ্রগতি প্রতিবেদন প্রেরণ; এবং<br>৮. এসপিএস কার্যক্রমের প্রমাণকসমূহ মন্ত্রিপরিষদ বিভাগে প্রেরণ। | সিনিয়র সচিব/সচিব - সভাপতি<br>সদস্য, ইনোভেশন টিম - সদস্য<br>চিফ ইনোভেশন অফিসার - সদস্যসচিব |
| **অধিদপ্তর/সংস্থার এসপিএস কমিটি** | ১. সেবা সহজীকরণ লক্ষ্যমাত্রা পূরণকল্পে, উপযুক্তসংখ্যক এসপিএস ওয়ার্কিং গ্রুপ তৈরিতে মন্ত্রণালয়/বিভাগের এসপিএস কমিটিকে সহায়তা প্রদান;<br>২. এসপিএস ওয়ার্কিং গ্রুপের প্রস্তাবসমূহ | অধিদপ্তর/সংস্থার প্রধান - সভাপতি<br>সদস্য, ইনোভেশন টিম - সদস্য<br>ইনোভেশন অফিসার - সদস্যসচিব |

| | | |
|---|---|---|
| | পর্যালোচনাপূর্বক মন্ত্রণালয়/বিভাগে প্রেরণ;<br>৩. অঞ্চল/বিভাগ/জেলা/উপজেলা পর্যায়ে অর্থায়ন ও বাজেট অনুমোদন;<br>৪. এসপিএস কার্যক্রম তদারকি, অগ্রগতি পর্যালোচনা, শোকেসিং এবং মূল্যায়ন;<br>৫. কর্মকর্তাদের সেবা সহজীকরণের সক্ষমতা উন্নয়ন;<br>৬. মন্ত্রণালয়/বিভাগে সহজীকরণ কার্যক্রমের অগ্রগতি প্রতিবেদন প্রেরণ; এবং<br>৭. এসপিএস কার্যক্রমের প্রমাণকসমূহ মন্ত্রণালয়/বিভাগে প্রেরণ। | |
| **এসপিএস ওয়ার্কিং গ্রুপ** | ১. এসপিএস-এর জন্য সেবা বাছাই এবং বিশ্লেষণ;<br>২. এসপিএস উদ্যোগ গ্রহণ, প্রস্তাব প্রণয়ন এবং ঊর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রস্তাব প্রেরণ; এবং<br>৩. উদ্যোগ বাস্তবায়ন, অগ্রগতি পর্যালোচনা, স্বমূল্যায়ন এবং প্রতিবেদন ও প্রমাণক প্রেরণ। | চিফ ইনোভেশন অফিসার/ইনোভেশন অফিসার/দপ্তর প্রধান - সভাপতি<br>এসপিএস মাস্টার ট্রেনার/ট্রেনার - সদস্য<br>সেবা প্রদানে দক্ষ কর্মকর্তাবৃন্দ - সদস্য<br>সেবা সংশ্লিষ্ট ডেস্ক কর্মকর্তাবৃন্দ - সদস্য |

**৯.৪ আন্তঃমন্ত্রণালয় সমন্বয় কমিটি :**

মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের তত্ত্বাবধানে সেবা সহজীকরণ-সংক্রান্ত একটি আন্তঃমন্ত্রণালয় সমন্বয় কমিটি গঠন করা হবে। সেবার আন্তঃদপ্তর নির্ভরতার ক্ষেত্রে উক্ত কমিটি সমন্বয় সাধনের মাধ্যমে সেবা সহজীকরণে গুরুত্বপূর্ণ ভূমিকা পালন করবে। এছাড়া উক্ত কমিটির সদস্যগণ সেবা সহজীকরণের সকল উত্তম চর্চার ভান্ডার (Repository) ব্যবহার করতে পারবেন। ফলে একটি মন্ত্রণালয়ের সহজীকরণ পদ্ধতি/উদ্ভাবন অন্য মন্ত্রণালয় ব্যবহার করতে পারবে, যা সময় এবং খরচ সাশ্রয় করবে।

**৯.৫ সেবাপদ্ধতি সহজীকরণ (SPS) বাস্তবায়নে সরকারি নির্দেশমালা/প্রজ্ঞাপন/সার্কুলার**

সেবাপদ্ধতি সহজীকরণ বাস্তবায়নের লক্ষ্যে বেশকিছু প্রজ্ঞাপন/নীতিমালা প্রণয়ন করা হয়েছে, যা নিম্নরূপ :

**৯.৫.১ সচিবালয় নির্দেশমালা, ২০২৪**

সরকারি সেবার মানোন্নয়ন ও সেবা সহজীকরণের মাধ্যমে জনপ্রত্যাশা পূরণ ও নাগরিক সন্তুষ্টি অর্জন তথা সরকারি সেবা প্রদানের ক্ষেত্রে সুশাসন প্রতিষ্ঠা এবং সেবামুখী জনপ্রশাসন বিনির্মাণে সময়ের প্রয়োজনে দাপ্তরিক কার্য নিষ্পত্তিতে তথ্যপ্রযুক্তির ব্যবহার অন্তর্ভুক্ত করে 'সচিবালয় নির্দেশমালা, ২০২৪' জারি হয়েছে। এই নির্দেশমালার ২৬৭ নং নির্দেশে সেবা সহজীকরণ/ডিজিটাইজেশন বিষয়টি অন্তর্ভুক্ত করা হয়েছে। এতে বলা হয়েছে :

(১) নাগরিক বা সেবা গ্রহণকারীর সুবিধার্থে সকল সেবা প্রদান পদ্ধতি পর্যায়ক্রমে সহজীকরণ করিতে হইবে। সেবা প্রদানের মাপকাঠি অনুসরণক্রমে সঠিক পদ্ধতি/প্রক্রিয়া চিহ্নিতকরণপূর্বক সকল মন্ত্রণালয়/বিভাগ, সংযুক্ত দপ্তর/অধস্তন অফিস/সংস্থা, মাঠ পর্যায়ের অফিসসমূহ কর্তৃক সেবা সহজীকরণ ডিজিটাইজেশন করিতে হইবে।

(২) সেবা সহজীকরণ/ডিজিটাইজেশনের ক্ষেত্রে আধুনিক ডিজিটাল প্রযুক্তিসমূহ প্রযোজ্য ক্ষেত্রে ব্যবহার করা যাইতে পারে।

এছাড়াও সচিবালয় নির্দেশমালার ২০২৪-এর ২৬৩ নং নির্দেশে আরও বলা আছে :

প্রতিটি মন্ত্রণালয়/বিভাগ এবং উহার আওতাধীন দপ্তর, সংস্থা, ব্যুরো সর্বসাধারণকে অধিকতর উন্নত সেবাদান এবং সরকারের স্বচ্ছতা নিশ্চিতকরণের জন্য ক্রোড়পত্র-৫১ ও ক্রোড়পত্র-৫২ এর ফরম্যাট অনুযায়ী সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি প্রণয়ন করিবে এবং তাহা সংশ্লিষ্ট সেবা গ্রহণকারীদের জানাইবার জন্য ওয়েবসাইটে প্রচারসহ প্রকাশ্যে প্রদর্শনের ব্যবস্থা গ্রহণ করিবে এবং তাহাদিগকে ডিজিটাল পদ্ধতিতেও অবহিত করিবে। অন্যতম উপাদান হিসাবে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতির মধ্যে নিম্নবর্ণিত সাতটি বিষয় অন্তর্ভুক্ত থাকিবে :

**(ক) সুনির্দিষ্ট মান :** নির্দিষ্ট সময়ের মধ্যে সেবা প্রদানের প্রমিত মাপকাঠি নির্ধারণ। সেবা গ্রহণের মোট সময়, মোট ব্যয় এবং সরকারি দপ্তরে গমনের সংখ্যা হ্রাসকরণ এই মাপকাঠির অন্যতম নির্ণায়ক হিসাবে বিবেচিত হইবে;

**(খ) স্বচ্ছতা :** সেবা প্রদানকারীর পরিচয়, সেবা গ্রহণ/প্রদানের খরচ ও সময় সম্পর্কে সর্বসাধারণকে অবহিতকরণ;

**(গ) পছন্দের সুযোগ :** সেবা গ্রহণকারীকে যতদূর সম্ভব সেবা/সেবা প্রদান পদ্ধতি পছন্দের সুযোগ প্রদান;

**(ঘ) সৌজন্য :** সেবা গ্রহণকারীদের সহিত সৌজন্যমূলক ব্যবহার, আগে আসিলে আগে সেবা প্রদান এবং ভুল ও অপারগতার জন্য ক্ষমা প্রার্থনা;

**(ঙ) অভিযোগ উত্থাপন :** যথাসময়ে সেবা প্রদানে অপারগতার ক্ষেত্রে উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষকে অবহিত করিবার ব্যবস্থাসহ কোনো ভুল-ত্রুটি দৃষ্টিগোচর হইলে দ্রুত তাহার প্রতিকারমূলক ব্যবস্থা গ্রহণ। প্রতিশ্রুত সেবা বা পণ্য এবং সেবা প্রদান পদ্ধতি সম্পর্কে সেবা প্রত্যাশীদের অসন্তুষ্টি সরাসরি/অনলাইনে (www.grs.gov.bd) জানানোর সুযোগ প্রদান;

**(চ) সেবার আবেদন সহজীকরণ :** সেবার জন্য প্রয়োজনীয় আবেদন ফর্ম সহজীকরণ করিতে হইবে। ওয়েবসাইটে প্রচারের জন্য উপস্থাপিত সংশ্লিষ্ট দপ্তরের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতিতে আবেদনের জন্য প্রয়োজনীয় ফর্ম ডাউনলোড করিবার এবং সরাসরি/অনলাইনেও আবেদন করিবার ব্যবস্থা রাখিতে হইবে; এবং

**(ছ) সমমর্যাদা ও সেবার আর্থিক মূল্য :** সকল নাগরিক বা সেবা গ্রহণকারীকে সমমর্যাদা প্রদান করা। প্রদত্ত সেবার বিপরীতে ব্যয়িত অর্থের মূল্যমান অনুযায়ী সেবা প্রদানকারীকে যথাযথ গুণগত মানসম্পন্ন সেবা প্রদান (value for money) নিশ্চিত করিতে হইবে।

### ৯.৫.২ সরকারি কর্মসম্পাদন পরিবীক্ষণ পদ্ধতি (Government Performance Monitoring System)

GPMS (সরকারি কর্মসম্পাদন পরিবীক্ষণ পদ্ধতি) একটি নতুন ও সংস্কারকৃত প্রশাসনিক কাঠামো, যা সরকারি কার্যক্রমকে আরও দক্ষ, জবাবদিহিমূলক এবং জনকল্যাণমুখী করার লক্ষ্যে তৈরি করা হয়েছে। জনগণের প্রত্যাশা অনুযায়ী উন্নত সেবা প্রদান নিশ্চিতকরণে সেবা প্রদান (Service Delivery) অংশে বলা হয়েছে :
“সেবা সহজীকরণের মাধ্যমে সময়, ব্যয়, যাতায়াত এবং ব্যক্তিগত যোগাযোগ হ্রাসকরণ।”

### ৯.৫.৩ ইনোভেশন টিমের গঠন ও কার্যপরিধি সম্পর্কিত প্রজ্ঞাপন-২০২৫

২০২৫ সালের ৬ নভেম্বর তারিখে মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ কর্তৃক জারিকৃত 'ইনোভেশন টিমের গঠন ও কার্যপরিধি সম্পর্কিত প্রজ্ঞাপন'-এর ৩ নং অনুচ্ছেদের ৯ নং উপ-অনুচ্ছেদে বলা হয়েছে :
"নাগরিকসেবা সহজীকরণ (Service Process Simplification)-এর জন্য বিদ্যমান ব্যবস্থার সংস্কার।"

### ৯.৫.৪ অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত নির্দেশিকা, ২০১৫ (পরিমার্জিত ২০১৮)

মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত নির্দেশিকা-২০১৫ (পরিমার্জিত ২০১৮)-এর ৯ নং অনুচ্ছেদ-এর (ঞ) নং উপ-অনুচ্ছেদের (গ)-এ বলা হয়েছে :
"যে সকল সেবা-সংশ্লিষ্ট অভিযোগ সবচেয়ে বেশি গৃহীত হয়, সেগুলো চিহ্নিত করে সহজীকরণ ও ই-সার্ভিসে রূপান্তরের উদ্যোগ গ্রহণ, যাতে অভিযোগের সংখ্যা এবং সেবা গ্রহীতাদের ভোগান্তি ক্রমান্বয়ে হ্রাস পায়।"

## দশম অধ্যায়
## সেবা সহজীকরণ : করণীয় ও বর্জনীয়

### ১০.১ সেবা সহজীকরণ-সংক্রান্ত করণীয়

১। সেবা সহজীকরণের পাশাপাশি সরকারি দপ্তরের সামগ্রিক অফিস ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি সহজ, আধুনিক, স্বচ্ছ এবং যুগোপযোগী করার উদ্যোগ গ্রহণ করতে হবে। নথি ব্যবস্থাপনা, সিদ্ধান্ত গ্রহণ, অনুমোদন প্রবাহ, যোগাযোগ ও তথ্য সংরক্ষণের ক্ষেত্রে অনলাইন নথি ব্যবস্থাপনার (ডি-নথি ইত্যাদি) ব্যবহার নিশ্চিত করতে হবে;

২। সেবা প্রদান প্রক্রিয়ায় সেবাগ্রহীতার প্রতি বৈষম্যহীন, ন্যায়সংগত, মানবিক ও সম্মানজনক আচরণ নিশ্চিত করতে হবে। লিঙ্গ, বয়স, বর্ণ, ধর্ম, প্রতিবন্ধিতা, সামাজিক অবস্থান বা আর্থিক সক্ষমতার ভিত্তিতে কোনো ধরনের বৈষম্যমূলক আচরণ করা যাবে না।

৩। সেবা সহজীকরণের সঙ্গে অফিসের সামগ্রিক সেবা-পরিবেশ উন্নত করতে হবে। সেবাগ্রহীতার শারীরিক ও মানসিক স্বাচ্ছন্দ্যের কথা বিবেচনা করে অপেক্ষাগার, ব্রেস্ট ফিডিং কর্নার, নারী সহকর্মীদের জন্য ডে-কেয়ার সুবিধা, ওয়াশ ব্লক, সুপেয় পানি, বসার স্থান, পরিচ্ছন্নতা ও সৌন্দর্যবর্ধন নিশ্চিত করতে হবে। প্রতিবন্ধী ব্যক্তি, প্রবীণ, গর্ভবতী নারী, শিশু ও প্রান্তিক জনগোষ্ঠীর জন্য অন্তর্ভুক্তিমূলক ও প্রবেশগম্য অফিস পরিবেশ গড়ে তুলতে হবে;

৪। পরিবেশগত টেকসইতা নিশ্চিত করার লক্ষ্যে প্রতিটি সেবার ধাপ আলাদাভাবে বিশ্লেষণ করতে হবে। অপ্রয়োজনীয় কাগজের ব্যবহার কমানো, পেপারলেস অফিস ব্যবস্থা চালু করা, ডিজিটাল যোগাযোগ বৃদ্ধি করা এবং শূন্য কার্বন নিঃসরণের লক্ষ্য অর্জনে বাস্তবসম্মত উদ্যোগ গ্রহণ করতে হবে;

৫। সরকারি দপ্তরের অভ্যন্তরে উদ্ভাবনী চিন্তা, সৃজনশীল সমাধান ও প্রযুক্তিনির্ভর সেবা উন্নয়নকে উৎসাহিত করতে হবে। কর্মকর্তা-কর্মচারীদের উদ্ভাবনী প্রস্তাব, মাঠপর্যায়ের বাস্তব অভিজ্ঞতা এবং নাগরিকবান্ধব উদ্যোগকে প্রাতিষ্ঠানিক স্বীকৃতি ও প্রণোদনার আওতায় আনতে হবে;

৬। উদ্ভাবন, আইসিটি দক্ষতা, সেবা সহজীকরণ, নাগরিক সেবা ব্যবস্থাপনা, আচরণগত দক্ষতা, ডিজিটাল সেবা, ডিজিটাল লিডারশিপ ইত্যাদি বিষয়ে নিয়মিত প্রশিক্ষণ, কর্মশালা ও অনলাইন লার্নিং কার্যক্রম গ্রহণ করতে হবে। প্রশিক্ষণের অর্জিত জ্ঞান সেবা প্রদানে প্রয়োগ হচ্ছে কি না, তা নিয়মিতভাবে মূল্যায়ন করতে হবে;

৭। নাগরিক মতামত বিশ্লেষণকে সেবা সহজীকরণের অন্যতম প্রধান ভিত্তি হিসাবে বিবেচনা করতে হবে। ওয়েবপোর্টাল, ই-পোল, অনলাইন জরিপ, মতবিনিময় সভা, গণশুনানি, সামাজিক যোগাযোগ মাধ্যম এবং সেবা-পরবর্তী ফিডব্যাকের মাধ্যমে নাগরিক সম্পৃক্ততা বৃদ্ধি করতে হবে। প্রাপ্ত মতামত বিশ্লেষণ করে সেবা পদ্ধতির প্রয়োজনীয় সংশোধন আনতে হবে;

৮। সেবাগ্রহীতার চাহিদা, সক্ষমতা ও পরিপ্রেক্ষিত ভিন্ন হতে পারে। এ বিষয়টি বিবেচনায় রেখে প্রযোজ্য ক্ষেত্রে সেবা প্রদানের একাধিক পদ্ধতি চালু রাখতে হবে। অনলাইন, সরাসরি, ডাকযোগে, ডিজিটাল সেন্টার, মোবাইল অ্যাপ বা সহায়ক ডেস্কের মাধ্যমে সেবা গ্রহণের সুযোগ থাকলে সেবাটি অধিকতর অন্তর্ভুক্তিমূলক ও নাগরিকবান্ধব হবে;

৯। সেবা সহজীকরণের সকল তথ্য, দলিল ও প্রমাণক বাধ্যতামূলকভাবে সংরক্ষণ করতে হবে। প্রতিটি অর্থবছরে গৃহীত সেবা সহজীকরণ উদ্যোগ, সংশ্লিষ্ট কমিটি ও কার্যবিবরণী, বাতিলকৃত বা বন্ধ সেবার তথ্য, অনুমোদিত প্রস্তাব, ব্যবহৃত সফটওয়্যার/সোর্স কোড, নাগরিক ফিডব্যাক, হালনাগাদকৃত Analysis Form, রেজিস্টার, প্রসেস ম্যাপ এবং বাস্তবায়ন প্রতিবেদন যথাযথভাবে সংরক্ষণ করতে হবে;

১০। জাতীয় তথ্য বাতায়নের সংশ্লিষ্ট সেবা বক্সে সহজীকৃত সেবার সকল হালনাগাদকৃত তথ্যের উপস্থাপন নিশ্চিত করতে হবে। সেবার নাম, আবেদন পদ্ধতি, প্রয়োজনীয় কাগজপত্র, নির্ধারিত ফি, সময়সীমা, দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা, অভিযোগ প্রতিকার পদ্ধতি, অনলাইন লিংক এবং সেবা প্রাপ্তির মাধ্যম স্পষ্টভাবে উল্লেখ করতে হবে;

১১। সিটিজেন চার্টারের **'সেবা প্রদান পদ্ধতি'** কলামে সহজীকৃত সেবার অনুমোদিত প্রসেস ম্যাপ সংযুক্ত করতে হবে। প্রসেস ম্যাপে সেবার ধাপ, দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/কর্মচারী, সময়, দাখিলিয় কাগজপত্র, ফি এবং সেবা প্রাপ্তির মাধ্যম সহজবোধ্যভাবে উপস্থাপন করতে হবে;

১২। সহজীকৃত সেবার ক্ষেত্রে জাতীয় তথ্য বাতায়ন, সিটিজেন চার্টার, অফিস নোটিশ বোর্ড, হেল্পডেস্ক এবং সামাজিক যোগাযোগ মাধ্যমে প্রদত্ত তথ্যের মধ্যে সামঞ্জস্য নিশ্চিত করতে হবে। একই সেবার বিষয়ে ভিন্ন ভিন্ন তথ্য প্রদর্শিত হলে নাগরিকের বিভ্রান্তি এবং আস্থাহানি সৃষ্টি হতে পারে;

১৩। সেবা সহজীকরণের ফলাফল TCVQ—Time, Cost, Visit and Quality—এর ভিত্তিতে পরিমাপ করতে হবে। সহজীকরণের ফলে নাগরিকের সময়, ব্যয়, অফিসে যাতায়াত, দাখিলিয় কাগজপত্র এবং সেবার গুণগত মানে কী উন্নয়ন হয়েছে, তা পরিমাপযোগ্যভাবে উপস্থাপন করতে হবে;

১৪। সহজীকরণ বাস্তবায়নের পর নিয়মিত মনিটরিং, মূল্যায়ন, সোশ্যাল অডিট এবং নাগরিক সন্তুষ্টি যাচাই করতে হবে। কোনো সেবায় প্রত্যাশিত ফলাফল অর্জিত না হলে দ্রুত সংশোধনমূলক ব্যবস্থা গ্রহণ করতে হবে; এবং

১৫। সেবা সহজীকরণকে এককালীন কার্যক্রম হিসেবে নয়; বরং ধারাবাহিক উন্নয়ন প্রক্রিয়া হিসাবে বিবেচনা করতে হবে। আইন, বিধি, প্রযুক্তি, নাগরিক চাহিদা ও মাঠপর্যায়ের অভিজ্ঞতার আলোকে সহজীকৃত সেবাকে নিয়মিতভাবে পরিমার্জন ও হালনাগাদ করতে হবে।

### ১০.২ সেবা সহজীকরণ-সংক্রান্ত বর্জনীয়

১। সেবাদাতার মতামতকে কোনোভাবেই সেবাগ্রহীতার ভোগান্তি, অভিজ্ঞতা, চাহিদা ও পরামর্শের বিকল্প হিসাবে বিবেচনা করা যাবে না। সেবা সহজীকরণের প্রকৃত ভিত্তি হবে নাগরিকের বাস্তব অভিজ্ঞতা, সেবা গ্রহণের প্রতিবন্ধকতা এবং মাঠপর্যায়ের তথ্য;

২। সেবা নির্বাচনের ক্ষেত্রে গ্রাহকভোগান্তি, জনসম্পৃক্ততা, সেবার সামাজিক গুরুত্ব ও TCVQ বিশ্লেষণ উপেক্ষা করে কেবল দপ্তরের সুবিধাজনক বা convenient choice গ্রহণ করা যাবে না। সহজীকরণের জন্য এমন সেবা নির্বাচন করতে হবে, যার মাধ্যমে নাগরিকের বাস্তব ভোগান্তি কমবে এবং সর্বাধিক জনসম্পৃক্ততা নিশ্চিত হবে;

৩। সেবাগ্রহীতার সঙ্গে রূঢ়, অবমাননাকর, অসৌজন্যমূলক বা বিরক্তিপূর্ণ ভাষায় কথা বলা যাবে না। সাক্ষাতে সালাম/সম্ভাষণ, 'অনুগ্রহ করে', 'ধন্যবাদ', 'দয়া করে', 'আপনাকে কীভাবে সহায়তা করতে পারি'- এ ধরনের সৌজন্যমূলক ভাষা ব্যবহারে উৎসাহিত করতে হবে;

৪। অপ্রয়োজনীয় কাগজ অপচয় করা যাবে না। সবকিছুর হার্ডকপি সংরক্ষণ, ভারী ব্রোশার (heavy brochure), অপ্রয়োজনীয় গ্রিটিং কার্ড বা অতিরিক্ত মুদ্রণ পরিহার করতে হবে। প্রযোজ্য ক্ষেত্রে ডিজিটাল কপি, ডি-নথি, ই-কার্ড ও অনলাইন নোটিশ ব্যবহার করতে হবে;

৫। পানি, বিদ্যুৎ ও অফিস সম্পদের অপচয় করা যাবে না। একবার ব্যবহারযোগ্য প্লাস্টিকের বোতল, কাপ বা পরিবেশের জন্য ক্ষতিকর সামগ্রী ব্যবহার নিরুৎসাহিত করতে হবে। পুনর্ব্যবহারযোগ্য, পরিবেশবান্ধব ও টেকসই উপকরণ ব্যবহারে অগ্রাধিকার দিতে হবে;

৬। সেবাগ্রহীতার কাছ থেকে একই তথ্য বা একই কাগজপত্র একাধিকবার চাওয়া যাবে না। বিশেষ করে যদি সেটি দপ্তরের নিজস্ব নথি, আন্তঃদপ্তর তথ্য-বিনিময় বা ডিজিটাল যাচাইয়ের মাধ্যমে সংগ্রহ করা সম্ভব হয়। তবে, সেবাগ্রহীতাকেও আবেদনকালে পূর্ণাঙ্গ, সঠিক ও সত্য তথ্য প্রদান করতে হবে; ভুল, অসম্পূর্ণ বা বিভ্রান্তিকর তথ্য প্রদান থেকে বিরত থাকতে হবে;

৭। সেবা সহজীকরণের পর পূর্বের জটিল, সময়সাপেক্ষ বা কাগজনির্ভর পদ্ধতিতে সেবা প্রদান করা যাবে না। সহজীকৃত সেবায় কোনো সমস্যা দেখা দিলে পুরোনো পদ্ধতিতে ফিরে না গিয়ে সমস্যার কারণ চিহ্নিত করে দ্রুত সমাধানমূলক ব্যবস্থা গ্রহণ করতে হবে;

৮। সেবা সহজীকরণের নামে কেবল বিদ্যমান জটিল প্রক্রিয়াকে অনলাইনে স্থানান্তর করা যাবে না। অপ্রয়োজনীয় ধাপ, অতিরিক্ত অনুমোদন, পুনরাবৃত্ত যাচাই, অযৌক্তিক কাগজপত্র বা নাগরিক ভোগান্তি অপরিবর্তিত থাকলে, তা প্রকৃত সহজীকরণ হিসাবে বিবেচিত হবে না; এবং

৯। মধ্যস্বত্বভোগী, অনানুষ্ঠানিক দালালচক্র, অস্বচ্ছ যোগাযোগ বা অপ্রত্যাশিত ব্যয়ের সুযোগ সৃষ্টি হয় এমন কোনো প্রক্রিয়া বহাল রাখা যাবে না। সেবা প্রদানে স্বচ্ছতা, ট্র্যাকিং ব্যবস্থা ও দায়িত্ব নির্ধারণ নিশ্চিত করতে হবে।

## পরিশিষ্ট

## নমুনা সেবা সহজীকরণ

**দপ্তর প্রোফাইল (ম্যাট্রিক্স (Matrix)-১)**

| বিষয় | বিস্তারিত |
|---|---|
| **মন্ত্রণালয়/বিভাগ** | ... মন্ত্রণালয় |
| **অধিদপ্তর/সংস্থার নাম** | ... অধিদপ্তর |
| **দপ্তরের নাম** | উপজেলা ... কার্যালয় |
| **নাগরিক সেবার তালিকা** | সেবার নাম :<br>১। 'ক' দ্রব্যের লাইসেন্স প্রদান<br>২। 'খ' ...<br>৩। 'গ' ... |

**সেবার অগ্রাধিকার তালিকা তৈরি (ম্যাট্রিক্স (Matrix)-২)**

| ক্রম | নির্ণায়কসমূহ | মূল্যায়ন স্কেল | সেবার নাম : 'ক' দ্রব্যের লাইসেন্স প্রদান | সেবার নাম : 'খ' ... | সেবার নাম : 'গ' ... |
|---|---|---|---|---|---|
| ১ | ২ | ৩ | ৪ | ৫ | ৬ |
| ১। | সেবাগ্রহীতার সংখ্যা | স্বল্প-১, উল্লেখযোগ্য-২, বেশি-৩ | ৩ (৫০,০০০ জন) | ২ | ১ |
| ২। | সেবা প্রদানের পর্যায় | কেন্দ্রীয়-১, আঞ্চলিক/বিভাগীয়-২, জেলা-৩, উপজেলা-৪, ইউনিয়ন/পৌরসভা-৫ | ৪ | ২ | ১ |
| ৩। | সেবাটি কতটা অন্তর্ভুক্তিমূলক? (অনগ্রসর জনগোষ্ঠী, প্রতিবন্ধী, নারী ও শিশু) | একেবারেই না-১, মোটামুটি-২, পুরোপুরি-৩ | ৩ | ২ | ১ |
| ৪। | সেবা পেতে প্রত্যাশিত সময়ের চেয়ে কতটা বেশি সময় লেগেছে? | কম-১ মোটামুটি-২ বেশি-৩ | ৩ | ১ | ২ |
| ৫। | সেবা পেতে প্রত্যাশার চেয়ে বেশি খরচ (নাগরিক ও দাপ্তরিক) হচ্ছে কি? | কম-১ মোটামুটি-২ বেশি-৩ | ২ | ২ | ১ |
| ৬। | সেবা পেতে প্রয়োজনের চেয়ে বেশিবার অফিসে আসতে হয় কি? | কম-১ মোটামুটি-২ বেশি-৩ | ২ | ২ | ১ |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| ৭। | সেবা প্রদানে একাধিক দপ্তরের সংশ্লিষ্টতা আছে কি? | নাই-১, দুইটি-২, দুইয়ের অধিক-৩ | ৩ | ১ | ২ |
| ৮। | সেবা প্রাপ্তিতে প্রয়োজনীয় কাগজপত্রের পরিমাণ কেমন? | অল্প-১, মোটামুটি-২, বেশি-৩ | ৩ | ২ | ১ |
| ৯। | সেবাটি কোন প্রক্রিয়ায় সম্পাদন করতে হয়? | সম্পূর্ণ অনলাইন -১, হাইব্রিড পদ্ধতি-২, ম্যানুয়াল পদ্ধতি-৩ | ২ | ১ | ১ |
| **মোট নম্বর** | | | ২৫ | ১৫ | ১১ |

***** দপ্তরের প্রতিটি সেবা উল্লিখিত পদ্ধতিতে মূল্যায়ন করতে হবে। অতঃপর নির্ধারিত লক্ষ্যমাত্রা অনুযায়ী সর্বাধিক নম্বরপ্রাপ্ত সেবাসমূহকে সেবা সহজীকরণে অগ্রাধিকার প্রদান করতে হবে।**

**সেবাগ্রহীতার মতামত গ্রহণ (ম্যাট্রিক্স (Matrix)-৩)**

**সেবার নাম : 'ক' দ্রব্যের লাইসেন্স প্রদান**

| ক্রম | প্রশ্ন | অত্যন্ত সন্তুষ্ট (৫) | সন্তুষ্ট (৪) | মোটামুটি (৩) | অসন্তুষ্ট (২) | অত্যন্ত অসন্তুষ্ট (১) | মতামত (কী কী সমস্যার সম্মুখীন হতে হয়েছে?) |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| ১। | সেবা-সম্পর্কিত তথ্য সংগ্রহ | | | | | ✓ | সেবা পোর্টাল বা দৃশ্যমান স্থানে সেবা-সম্পর্কিত তথ্য নেই। |
| ২। | সেবার আবেদন ফর্ম পূরণ | | | | | ✓ | ৩ পৃষ্ঠার তথ্য পূরণ এবং ১১টি ডকুমেন্ট প্রদান কষ্টসাধ্য। |
| ৩। | ফর্মে উল্লেখিত কাগজাদি সংগ্রহ | | | | | ✓ | ৯টি ডকুমেন্ট অন্য দপ্তর থেকে সংগ্রহ করতে হয়েছে। |
| ৪। | আবেদনপত্র দাখিল | | | | | ✓ | সেবা প্রক্রিয়া জটিল হওয়ায় মধ্যস্বত্বভোগীর সহায়তায় অনলাইনে আবেদন দাখিল করতে হয়েছে। |
| ৫। | সেবার ফি প্রদান | | | | ✓ | | এ চালানের মাধ্যমে ফি জমা প্রদান করে দপ্তরে সশরীরে চালানের ডকুমেন্ট জমা দিতে হয়েছে। |
| ৬। | সেবা-সংশ্লিষ্ট তদন্ত কার্যক্রম | | | ✓ | | | তদন্তের তারিখ জানতে অফিসে যেতে হয়েছে। |
| ৭। | প্রক্রিয়া শেষে সেবার ডকুমেন্ট সংগ্রহ | | | ✓ | | | সশরীরে দপ্তরে গিয়ে লাইসেন্স গ্রহণ করতে হয়েছে। |

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| ৮। | সেবা গ্রহণের নিয়মাবলি | | | | | ✓ | নিয়মাবলি অস্পষ্ট এবং সেবা গ্রহণের ধাপ জটিল। |
| ৯। | সেবা সম্পৃক্ত কর্মকর্তা-কর্মচারী | | | | ✓ | | আন্তরিকতার ঘাটতি ছিল। |
| ১০। | সেবা প্রাপ্তিতে খরচ | | | | ✓ | | মধ্যস্বত্বভোগী, বারবার দপ্তরে যাতায়াত ইত্যাদি কারণে অতিরিক্ত খরচ হয়েছে। |
| ১১। | সেবা প্রাপ্তিতে সময় | | | | ✓ | | অন্য দপ্তর থেকে কাগজাপত্র যাচাই ও তদন্ত কার্যক্রমে দীর্ঘসূত্রতা ছিল। |
| ১২। | সেবা প্রাপ্তিতে যাতায়াত | | | | ✓ | | কার্যক্রম হাইব্রিড হওয়ায় বার বার অফিসে যেতে হয়েছে। |
| ১৩। | অভিযোগ দাখিলের সুযোগ ও প্রতিকার প্রাপ্তি | | | | | ✓ | অনলাইন সিটেমে বা অন্য উপায়ে অভিযোগ দাখিলের সুযোগ নেই। |
| ১৪। | প্রতিবন্ধী ব্যক্তির সেবা গ্রহণ | | | | | ✓ | সেবা পোর্টালে এক্সেসিবিলিটি ফিচার নেই। |
| **মোট** | | | ২৩ | | | | |

*** ম্যাট্রিক্স-৩-এর মাধ্যমে প্রতিনিধিত্ব করে এমনসংখ্যক সেবাগ্রহীতাদের মতামত গ্রহণ করতে হবে। প্রাপ্ত নম্বরসমূহের গড় হবে উক্ত সেবা সম্পর্কে নাগরিক অভিমত। গড় নম্বর ৫৬-৭০ হলে সেবাটি নাগরিকবান্ধব, ৩৬-৫৫ হলে সেবাটির জন্য এসপিএস-এর প্রয়োজনীয়তা রয়েছে এবং ১৪-৩৫ হলে সেবাটি প্রতিষ্ঠানের ভাবমূর্তি হানিকর এবং সেবাটির জন্য অবিলম্বে এসপিএস উদ্যোগ গ্রহণ করা প্রয়োজন মর্মে বিবেচিত হবে। বিভিন্ন সেবাগ্রহীতার নিকট থেকে প্রাপ্ত মতামতসমূহ সংকলন করতে হবে এবং পরবর্তীকালে ছক ৫-এ উল্লিখিত সমস্যাসমূহ সমাধানপূর্বক সে আলোকে প্রস্তাবনা তৈরি করে নতুন প্রসেস ম্যাপ প্রস্তুত করতে হবে।

*(বিশেষ দ্রষ্টব্য : দপ্তর ম্যাট্রিক্স ৩ ব্যবহারকালে উপযুক্ত মনে করলে সংশ্লিষ্ট ওয়ার্কিং গ্রুপ প্রয়োজনীয় প্রশ্ন যুক্ত করে নিতে পারে।)*

**সেবা প্রদান পদ্ধতি সম্পর্কিত তথ্য (ছক ১)**

| মূল্যায়ন যোগ্যতা | বিবরণ | মন্তব্য |
|---|---|---|
| **নথি প্রক্রিয়াকরণ পদ্ধতি** | ☐ ডি-নথি<br>☐ ম্যানুয়াল পদ্ধতি<br>✓ হাইব্রিড পদ্ধতি<br>☐ অন্যান্য | |
| **সেবা প্রদানের ধরন** | ☐ ম্যানুয়াল পদ্ধতির সেবা *(সরাসরি ফর্ম পূরণ, সশরীরে আবেদন দাখিল ও সেবা গ্রহণ)*<br>☐ ডিজিটাল পদ্ধতির সেবা *(অনলাইন পোর্টাল/অ্যাপের মাধ্যমে আবেদন দাখিল, ফি প্রদান, আবেদন ট্র্যাকিং)*<br>✓ হাইব্রিড পদ্ধতির সেবা *(অনলাইনে আবেদন দাখিল, কিন্তু ম্যানুয়াল পদ্ধতিতে সেবা গ্রহণ)*<br>☐ অন্যান্য | |
| **সেবা প্রদানের মাধ্যম** | ☐ নাগরিক সেবার পোর্টাল<br>☐ মোবাইল অ্যাপ<br>✓ সরাসরি কার্যালয়ে উপস্থিত হয়ে<br>☐ ডাকযোগে<br>☐ ই-মেইলের মাধ্যমে<br>☐ ডিজিটাল সেন্টারের মাধ্যমে<br>☐ অন্যান্য | |
| **সেবাগ্রহীতা কর্তৃক ফি পরিশোধ** | ✓ Over the Counter (OTC) (কার্যালয়ে উপস্থিত হয়ে)<br>☐ MFS<br>☐ Online Banking<br>☐ Card<br>☐ A Challan<br>☐ Ek Pay<br>☐ অন্যান্য | |
| **হটলাইন** | ☐ ৩৩৩<br>☐ অন্যান্য<br>✓ নাই | |
| **সেবা-সম্পর্কিত প্রয়োজনীয় তথ্য নাগরিকের নিকট উপস্থাপনের ব্যবস্থা** | ☐ আছে<br>✓ নাই | |
| **নাগরিকের নিজে সেবা গ্রহণের সুবিধা** | ☐ আছে<br>✓ নাই | |

| | | |
|---|---|---|
| **আবেদন প্রক্রিয়াকরণ এজেন্ট (ইউডিসি, সেবা সহায়তাকারী ইত্যাদি)** | ☐ আছে<br>✓ নাই | |
| **প্রতিবন্ধী ব্যক্তি/প্রবীণদের জন্য বিশেষ ব্যবস্থা** | ☐ আছে<br>✓ নাই | |
| **আবেদনপত্রের তথ্য স্বয়ংক্রিয়ভাবে পূরণ (ডিজিটাল সেবার ক্ষেত্রে)** | ☐ সম্পূর্ণ<br>☐ আংশিক<br>✓ হয় না | |
| **অনলাইন ট্র্যাকিং সিস্টেম** | ☐ আছে<br>✓ নাই | |
| **অন্য সার্ভার থেকে তথ্য সংগ্রহের সুযোগ (পরিচিতিমূলক তথ্য ব্যতীত)** | ☐ পুরোপুরি<br>☐ আংশিক<br>✓ নাই | |
| **অন্য সার্ভার থেকে স্বয়ংক্রিয়ভাবে তথ্য/ডকুমেন্টস যাচাইয়ের সুযোগ** | ☐ পুরোপুরি<br>☐ আংশিক<br>✓ নাই | |
| **অনলাইনে সেবা সম্পর্কে মতামত প্রদানের সুযোগ** | ☐ আছে<br>✓ নাই | |
| **নির্ধারিত সময়ের মধ্যে সেবা প্রদান হচ্ছে কি না সেটি ড্যাশবোর্ডের মাধ্যমে পরিবীক্ষণের সুযোগ** | ☐ আছে<br>✓ নাই | |

**সেবা কার্যক্রমের ধাপভিত্তিক বিশ্লেষণ (ছক ২)**

| ধাপ | সেবা সংশ্লিষ্ট কার্যাবলি | সম্পৃক্ত কর্মকর্তা/ কর্মচারীর পদবি | ব্যয়িত সময় |
|---|---|---|---|
| ১। | তথ্যপ্রাপ্তির ঘাটতির জন্য নাগরিকের সশরীরে উপজেলা দপ্তরে গমন এবং সেবা গ্রহণ প্রক্রিয়া জটিল হওয়ায় মধ্যস্বত্বভোগীর নিকট পরামর্শ গ্রহণ ও কাগজপত্রের ঘাটতি সম্পর্কে অবহিত হওয়া। | **আবেদনকারী** | **১ দিন** |
| ২। | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র সংগ্রহপূর্বক মধ্যস্বত্বভোগীর নিকট জমাদান এবং তার মাধ্যমে অনলাইনে ১১টি কাগজসহ ৩ পৃষ্ঠার আবেদন দাখিল। | **আবেদনকারী** | **১ দিন** |
| ৩। | ডেস্ক কর্মকর্তা কর্তৃক অনলাইন সিস্টেমে আবেদন গ্রহণ। | **ডেস্ক কর্মকর্তা** | **একই দিন** |
| ৪। | অন্য দপ্তর থেকে দাখিলকৃত কাগজপত্রের সত্যতা যাচাই এবং তদন্তকারী কর্মকর্তা নিয়োগের জন্য মধ্যবর্তী কর্মকর্তার নিকট অনলাইন সিস্টেমে নথি উপস্থাপন। | **ডেস্ক কর্মকর্তা** | **১ দিন** |
| ৫। | অনুমোদনের জন্য মধ্যবর্তী কর্মকর্তা কর্তৃক দপ্তর প্রধানের নিকট নথি উপস্থাপন। | **মধ্যবর্তী কর্মকর্তা** | **১ দিন** |

| | | | |
|---|---|---|---|
| ৬। | নথি অনুমোদন। | **দপ্তর প্রধান** | **১ দিন** |
| ৭। | তদন্ত কার্যক্রম/সংশ্লিষ্ট দপ্তরসমূহে কাগজাদি যাচাইয়ের জন্য ম্যানুয়াল পদ্ধতিতে পত্র প্রেরণ। | **ডেক্স কর্মকর্তা** | **১ দিন** |
| ৮। | তদন্তকারী কর্মকর্তা কর্তৃক সরেজমিনে পরিদর্শন ও ম্যানুয়াল পদ্ধতিতে প্রতিবেদন প্রেরণ। পাশাপাশি যাচাইকারী দপ্তরসমূহ থেকে ডকুমেন্ট যাচাইপূর্বক ম্যানুয়াল পদ্ধতিতে প্রতিবেদন প্রেরণ। | **তদন্তকারী কর্মকর্তা এবং ১০ জন ডকুমেন্ট যাচাই কর্মকর্তা** | **১৭ দিন** |
| ৯। | মোবাইল ফোনে সেবামূল্যের চালান পরিশোধের জন্য অবহিতকরণ। | **ডেক্স কর্মকর্তা** | **১ দিন** |
| ১০। | এ চালানের মাধ্যমে সেবামূল্য পরিশোধ এবং সশরীরে উপজেলা কার্যালয়ে চালান দাখিল। | **আবেদনকারী** | **১ দিন** |
| ১১ | ডেক্স কর্মকর্তা কর্তৃক লাইসেন্স অনুমোদনের জন্য মধ্যবর্তী কর্মকর্তার নিকট নথি উপস্থাপন। | **ডেক্স কর্মকর্তা** | **১ দিন** |
| ১২। | লাইসেন্স অনুমোদনের জন্য মধ্যবর্তী কর্মকর্তা কর্তৃক দপ্তর প্রধানের নিকট নথি উপস্থাপন। | **মধ্যবর্তী কর্মকর্তা** | **১ দিন** |
| ১৩। | অনলাইন সিস্টেমে নথি অনুমোদন এবং লাইসেন্স স্বাক্ষর। | **অফিস প্রধান** | **১ দিন** |
| ১৪। | মোবাইল ফোনের মাধ্যমে লাইসেন্স গ্রহণের জন্য অবহিতকরণ | **ডেক্স কর্মকর্তা** | **১ দিন** |
| ১৫। | সশরীরে উপজেলা কার্যালয়ে উপস্থিত হয়ে লাইসেন্স সংগ্রহ। | **আবেদনকারী** | **১ দিন** |

**সেবাগ্রহীতার দাখিলিয় এবং অফিস কর্তৃক ব্যবহৃত কাগজাদির বিবরণ (ছক ৩)**

| **সেবাগ্রহীতার দাখিলকৃত কাগজপত্র** | | **অফিস কর্তৃক ব্যবহৃত কাগজপত্র** | |
|---|---|---|---|
| নিজের কাছে বিদ্যমান | অন্য দপ্তর থেকে সংগ্রহের প্রয়োজন | নিজ অফিসে ব্যবহৃত ডকুমেন্ট | অন্য দপ্তর থেকে যাচাই প্রয়োজন |
| জাতীয় পরিচয়পত্র | ট্রেড লাইসেন্স | রেজিস্টার | জাতীয় পরিচয়পত্র |
| ছবি | পরিবেশ ছাড়পত্র | সনদ সংরক্ষণ ফাইল | ট্রেড লাইসেন্স |
| | ব্যাংক স্টেটমেন্ট | | পরিবেশ ছাড়পত্র |
| | আয়কর প্রত্যয়ন | | ব্যাংক স্টেটমেন্ট |
| | নাগরিক সনদ | | আয়কর প্রত্যয়ন |
| | চারিত্রিক সনদ | | নাগরিক সনদ |
| | ফায়ার সনদ | | চারিত্রিক সনদ |
| | বিদ্যুৎ বিলের কপি | | ফায়ার সনদ |
| | জন্মসনদ | | বিদ্যুৎ বিলের কপি |
| | | | জন্মসনদ |

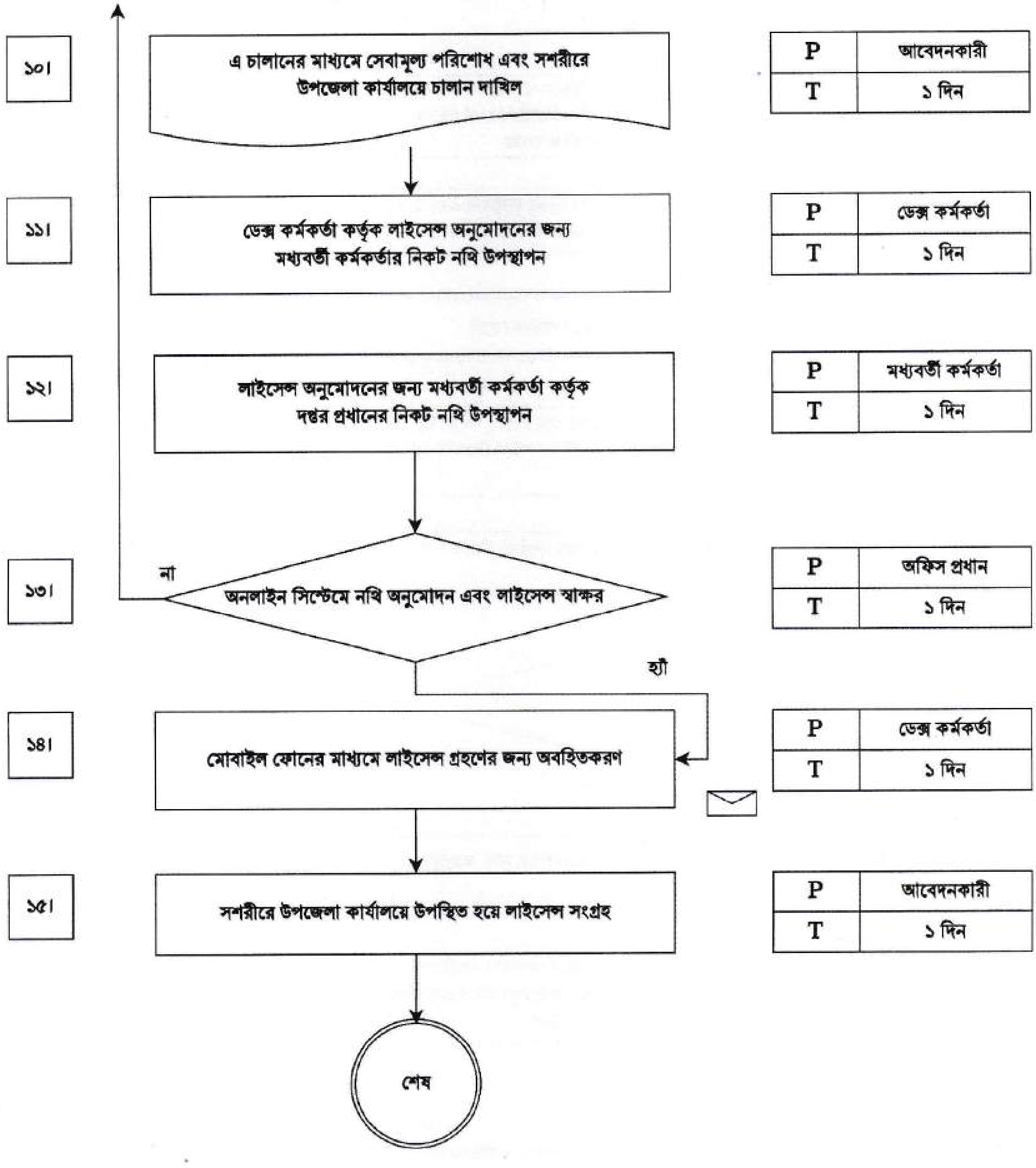
## সেবার বিদ্যমান প্রসেস ম্যাপ

| | |
|---|---|
| মোট ধাপ | ১৫ |
| সম্পৃক্ত জনবল | ২৫ |
| মোট সময় | ৩০ দিন |

শুরু

| ধাপ | কার্যক্রম | P | T |
|---|---|---|---|
| ১। | তথ্যপ্রাপ্তির ঘাটতির জন্য নাগরিকের সশরীরে উপজেলা দপ্তরে গমন এবং সেবা গ্রহণ প্রক্রিয়া জটিল হওয়ায় মধ্যস্বত্বভোগীর নিকট পরামর্শ গ্রহণ ও কাগজপত্রের ঘাটতি সম্পর্কে অবহিত হওয়া | আবেদনকারী | ১ দিন |
| ২। | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র সংগ্রহপূর্বক মধ্যস্বত্বভোগীর নিকট জমাদান এবং তার মাধ্যমে অনলাইনে ১১টি কাগজসহ ৩ পৃষ্ঠার আবেদন দাখিল | আবেদনকারী | ১ দিন |
| ৩। | ডেস্ক কর্মকর্তা কর্তৃক অনলাইন সিস্টেমে আবেদন গ্রহণ | ডেস্ক কর্মকর্তা | একইদিন |
| ৪। | অন্য দপ্তর হতে দাখিলকৃত কাগজপত্রের সত্যতা যাচাই এবং তদন্তকারী কর্মকর্তা নিয়োগের জন্য মধ্যবর্তী কর্মকর্তার নিকট অনলাইন সিস্টেমে নথি উপস্থাপন | ডেস্ক কর্মকর্তা | ১ দিন |
| ৫। | অনুমোদনের জন্য মধ্যবর্তী কর্মকর্তা কর্তৃক দপ্তর প্রধানের নিকট নথি উপস্থাপন | মধ্যবর্তী কর্মকর্তা | ১ দিন |
| ৬। | নথি অনুমোদন (না → শুরু; হ্যাঁ → ৭) | দপ্তর প্রধান | ১ দিন |
| ৭। | তদন্ত কার্যক্রম/সংশ্লিষ্ট দপ্তরসমুহে কাগজাদি যাচাইয়ের জন্য ম্যানুয়াল পদ্ধতিতে পত্র প্রেরণ | ডেস্ক কর্মকর্তা | ১ দিন |
| ৮। | তদন্তকারী কর্মকর্তা কর্তৃক সরেজমিনে পরিদর্শন ও ম্যানুয়াল পদ্ধতিতে প্রতিবেদন প্রেরণ। পাশাপাশি যাচাইকারী দপ্তরসমূহ হতে ডকুমেন্ট যাচাইপূর্বক ম্যানুয়াল পদ্ধতিতে প্রতিবেদন প্রেরণ | তদন্তকারী কর্মকর্তা এবং ১০ জন ডকুমেন্ট যাচাই কর্মকর্তা (মোট ১১ জন) | ১৭ দিন |
| ৯। | মোবাইল ফোনে সেবামূল্যের চালান পরিশোধের জন্য অবহিতকরণ | ডেস্ক কর্মকর্তা | ১ দিন |

স


১০।
এ চালানের মাধ্যমে সেবামূল্য পরিশোধ এবং সশরীরে উপজেলা কার্যালয়ে চালান দাখিল
P
আবেদনকারী
T
১ দিন
১১।
ডেস্ক কর্মকর্তা কর্তৃক লাইসেন্স অনুমোদনের জন্য মধ্যবর্তী কর্মকর্তার নিকট নথি উপস্থাপন
P
ডেস্ক কর্মকর্তা
T
১ দিন
১২।
লাইসেন্স অনুমোদনের জন্য মধ্যবর্তী কর্মকর্তা কর্তৃক দপ্তর প্রধানের নিকট নথি উপস্থাপন
P
মধ্যবর্তী কর্মকর্তা
T
১ দিন
১৩।
না
অনলাইন সিস্টেমে নথি অনুমোদন এবং লাইসেন্স স্বাক্ষর
হ্যাঁ
P
অফিস প্রধান
T
১ দিন
১৪।
মোবাইল ফোনের মাধ্যমে লাইসেন্স গ্রহণের জন্য অবহিতকরণ
P
ডেস্ক কর্মকর্তা
T
১ দিন
১৫।
সশরীরে উপজেলা কার্যালয়ে উপস্থিত হয়ে লাইসেন্স সংগ্রহ
P
আবেদনকারী
T
১ দিন
শেষ

**সেবাপদ্ধতির সমস্যা চিহ্নিতকরণ ও প্রস্তাব প্রণয়ন (ছক ৫)**

| ক্রম | সেবার ধাপ/ বিষয় | সমস্যার বর্ণনা | নাগরিক চাহিদা | প্রস্তাবনা | মন্তব্য/ যৌক্তিকতা |
|---|---|---|---|---|---|
| ১। | নাগরিকের সেবা-সম্পর্কিত তথ্য সংগ্রহ | সেবা গ্রহণ পদ্ধতি ও করণীয় সম্পর্কে নাগরিকের স্পষ্ট ধারণা নেই। | সহজে পাওয়া যায় এমন স্থান থেকে সেবা-সম্পর্কিত তথ্য প্রাপ্তির সুযোগ। | সেবা-সম্পর্কিত যাবতীয় তথ্য (সচরাচর জিজ্ঞাসাসহ) এবং সেবা প্রদান প্রক্রিয়াসংবলিত ভিডিও টিওটোরিয়াল অনলাইন পোর্টালে উপস্থাপন। | তথ্য সহজলভ্য হলে ভুল আবেদনের সংখ্যা ও ভোগান্তি কমবে। |
| ২। | আবেদন ফর্ম (তথ্য এবং দাখিলিয় কাগজাদি) | ৩ পৃষ্ঠার তথ্য এবং ১১টি কাগজাদির চাহিদাসংবলিত জটিল আবেদন ফর্ম। | সহজ আবেদন ফর্ম। | আবেদন ফর্ম ১ পৃষ্ঠায় এবং কাগজাদির চাহিদা ৬টিতে কমিয়ে আনা। (ছবি, নাগরিক সনদ, চারিত্রিক সনদ এবং জন্ম সনদের চাহিদা বাদ দিয়ে এবং জাতীয় পরিচয়পত্রের তথ্য ইন্টিগ্রেশনের মাধ্যমে স্বয়ংক্রিয়ভাবে পূরণ দ্বারা) | আবেদনের ভুল হওয়ার সম্ভাবনা এবং আবেদন ফর্ম পূরণে ভোগান্তি কমবে। |
| ৩। | আবেদনপত্রে তথ্য স্বয়ংক্রিয়ভাবে পূরণ | আবেদনকারীকে পরিচিতিমূলক একই তথ্য বারবার পূরণ করতে হয়। | স্বয়ংক্রিয়ভাবে পরিচিতিমূলক তথ্য পূরণের সুবিধা। | পরিচয় নির্ধারণকারী সিস্টেমের (NID) সঙ্গে ইন্টিগ্রেশনের মাধ্যমে স্বয়ংক্রিয়ভাবে পরিচিতিমূলক তথ্য পূরণ। | সময় সাশ্রয় হবে এবং তথ্যগত ভুল কমবে। |
| ৪। | আবেদন দাখিল | মধ্যস্বত্বভোগীর মাধ্যমে আবেদন দাখিল করতে হয়। | নিজে/প্রযুক্তি জ্ঞানসম্পন্ন পরিচিত ব্যক্তির মাধ্যমে আবেদন দাখিলের সুযোগ সৃষ্টি। | সহজ আবেদন ফর্ম, সেবা গ্রহণে করণীয়-সম্পর্কিত তথ্য এবং ভিডিও টিওটোরিয়াল সেবার পোর্টালে উপস্থাপন। | যাতায়াত, সময় ও ব্যয় কমবে। |
| ৫। | অফিস কর্তৃক ব্যবহৃত কাগজাদি | সেবা হাইব্রিড পদ্ধতির বিধায় ম্যানুয়াল ডকুমেন্ট সংরক্ষণ করতে হয়। | - | অনলাইনে পত্র জারি, রেজিস্টার তৈরি এবং সনদ জারি/সংরক্ষণের ব্যবস্থাকরণ। | কাগজের ব্যবহার কমবে এবং অফিস ব্যবস্থাপনা সহজ হবে। |
| ৬। | সেবার ফি প্রদান | দপ্তরে উপস্থিত হয়ে সেবা ফি-এর চালান প্রদান করতে হয়। | অনলাইন মাধ্যমে চালান প্রদানের ব্যবস্থাকরণ। | অনলাইন পেমেন্ট গেটওয়ে ইন্টিগ্রেশন। | যাতায়াত, সময় ও ব্যয় কমবে। |

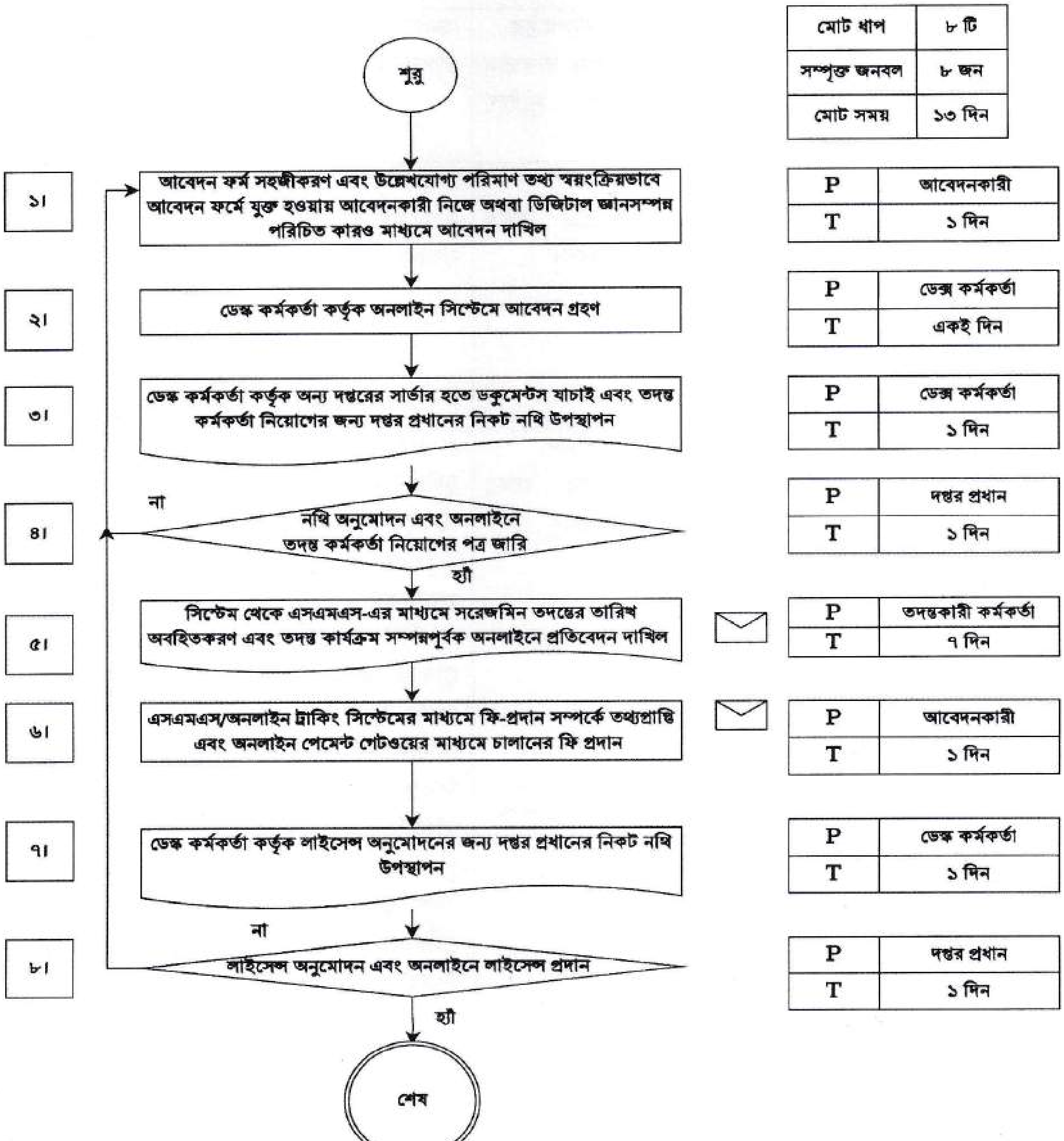
| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| ৭। | সেবা-সংশ্লিষ্ট তদন্ত কার্যক্রম | তদন্তের তারিখ জানার জন্য আবেদনকারীকে দপ্তরে আসতে হয়। | এসএমএস-এর মাধ্যমে তদন্তের তারিখ অবহিত হওয়ার সুযোগ সৃষ্টি। | সিস্টেম থেকে তদন্ত কার্যক্রমের তারিখ নির্ধারণী এসএমএস প্রদান। | যাতায়াত, সময় ও ব্যয় কমবে। |
| ৮। | প্রক্রিয়া শেষে সেবার ডকুমেন্ট সংগ্রহ | লাইসেন্স গ্রহণের জন্য গ্রাহককে সশরীরে অফিসে আসতে হয়। | অনলাইন মাধ্যমে লাইসেন্স প্রাপ্তির সুযোগ সৃষ্টি। | সার্ভিস পোর্টালের প্রোফাইল অথবা ই-মেইলে লাইসেন্সের ডকুমেন্ট প্রেরণের ব্যবস্থাকরণ। | যাতায়াত, সময় ও ব্যয় কমবে। |
| ৯। | সেবার ধাপসমূহ | ১৫টি ধাপসংবলিত জটিল প্রক্রিয়াকরণ পদ্ধতি। | সেবা গ্রহণ প্রক্রিয়া সহজীকরণ। | অটোমেশন ও অপ্রয়োজনীয় ধাপ বাদ দিয়ে ৮টি ধাপে সেবা প্রক্রিয়াকরণ। | যাতায়াত, সময় ও ব্যয় কমবে। |
| ১০। | সেবা গ্রহণের নিয়মাবলি | জটিল সেবা প্রক্রিয়াকরণ পদ্ধতি। | সেবা গ্রহণের নিয়ম-নীতি সহজীকরণ। | সেবা প্রদান সহজ করার জন্য আইন/বিধি পরিবর্তন (প্রকৃত সহজীকরণের ডকুমেন্টে আইন/বিধি পরিবর্তনের তথ্য উল্লেখ করতে হবে) | সেবা গ্রহণ সহজ হবে এবং ভোগান্তি কমবে। |
| ১১। | সেবা সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা-কর্মচারী | কাজের ব্যস্ততার জন্য সকল নাগরিককে যথাযথভাবে সম্বোধন করা যায় না। | উত্তম আচরণ এবং প্রয়োজনীয় সহযোগিতা। | প্রস্তাবিত প্রসেস ম্যাপ অনুযায়ী যাবতীয় কার্যক্রম অনলাইনে সম্পাদন হবে। এতে নাগরিকের দপ্তরে আসার প্রয়োজন কমবে। এছাড়া কাজের চাপ কমে যাওয়া এবং ইতিবাচক দৃষ্টিভঙ্গির জন্য সকলকে সমানভাবে সম্বোধন করা নিশ্চিত হবে। | নাগরিকের সেবা গ্রহণে সন্তুষ্টি অর্জন এবং সরকারি দপ্তর সম্পর্কে ইতিবাচক ভাবমূর্তি সৃষ্টি হবে। |
| ১২। | অপ্রত্যাশিত খরচ | ডিজিটাল সক্ষমতা নেই এমন নাগরিকের মধ্যস্বত্বভোগীর দারস্থ হওয়ায় খরচ বৃদ্ধি। | সেবা প্রদানকারী দপ্তর কর্তৃক আবেদন প্রস্তুতকরণে সহায়তার ব্যবস্থাকরণ। | ডিজিটাল সক্ষমতা নেই এমন নাগরিকের জন্য অফিস প্রাঙ্গণে আবেদনপত্র প্রস্তুতে সহায়তাকারী (এজেন্ট) নিয়োগ। | নাগরিকের হয়রানি ও ভোগান্তি কমবে এবং অপ্রত্যাশিত খরচ কমবে। |
| ১৩। | সেবা সম্পর্কে মতামত প্রদান | মতামত প্রদানের কার্যকর ব্যবস্থা নেই। | সহজে মতামত প্রদানের সুযোগ সৃষ্টি। | সেবা গ্রহণ শেষে পোর্টালে সেবা সম্পর্কে রেটিং এবং মতামত প্রদানের সুযোগ সৃষ্টি | সেবার মান উন্নয়নে সহায়ক হবে। |
| ১৪। | অভিযোগ দাখিলের সুযোগ ও প্রতিকার প্রাপ্তি | অভিযোগ দাখিল ও প্রতিকার প্রাপ্তির সুযোগ নেই। | কার্যকর অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সৃষ্টি। | জিআরএস ইন্টিগ্রেশনের ব্যবস্থাকরণ। | জবাবদিহি বৃদ্ধি পাবে। |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| ১৫। | প্রতিবন্ধী ব্যক্তি হিসাবে সেবা গ্রহণ | বিশেষ চাহিদাসম্পন্ন ব্যক্তির জন্য বিশেষ ব্যবস্থা নেই। | অন্তর্ভুক্তিমূলক সেবা প্রদান নিশ্চিতকরণ। | Accessibility feature ও সহায়ক সেবা চালুকরণ। | সকল নাগরিকের জন্য সমান সেবা নিশ্চিত হবে। |
| ১৬। | হটলাইন (কল সেন্টার ইত্যাদি) | তাৎক্ষনিক সহায়তা পাওয়ার ব্যবস্থা সীমিত। | সহজে তথ্য ও সহায়তা প্রাপ্তি। | ৩৩৩ হটলাইনে যুক্ত হওয়ার উদ্যোগ গ্রহণ অথবা দপ্তরভিত্তিক একটি ডেডিকেটেড মোবাইল নম্বর সার্ভিস পোর্টালে উপস্থাপন। | সেবা-সংক্রান্ত তথ্য দ্রুত পাওয়া যাবে। |
| ১৭। | অনলাইন ট্র্যাকিং সিস্টেম | আবেদনপত্র কোন পর্যায়ে আছে তা জানার সুযোগ নেই। | আবেদনপত্রের সর্বশেষ অবস্থান জানার সুযোগ সৃষ্টি। | অনলাইন ট্র্যাকিং সিস্টেম চালুকরণ। | স্বচ্ছতা বৃদ্ধি পাবে। |
| ১৮। | অন্য সার্ভার থেকে তথ্য সংগ্রহের সুযোগ (পরিচিতিমূলক তথ্য ব্যতীত) | ম্যানুয়াল পদ্ধতিতে ডকুমেন্ট যাচাইয়ের জন্য অনেক সময় ব্যয় হয়। | ডকুমেন্টস যাচাইয়ে সময় হ্রাসকরণ। | ১ (এক) টি সার্ভারের সঙ্গে ইন্টিগ্রেশনের মাধ্যমে তথ্য সংগ্রহ। | সময় কমবে। |
| ১৯। | অন্য সার্ভার থেকে স্বয়ংক্রিয়ভাবে তথ্য/ডকুমেন্টস যাচাই | ম্যানুয়াল পদ্ধতিতে ডকুমেন্ট যাচাইয়ের জন্য অনেক সময় ব্যয় হয়। | ডকুমেন্টস যাচাইয়ে সময় হ্রাসকরণ। | ৫ (পাচ) টি সার্ভারের সঙ্গে ইন্টিগ্রেশন এবং ইন্টার অপারেবিলিটির মাধ্যমে ডকুমেন্টসমূহ স্বয়ংক্রিয়ভাবে যাচাইকরণ।<br>(সংশ্লিষ্ট দপ্তরে সার্ভার না থাকার ক্ষেত্রে অনলাইনে উক্ত দপ্তরে ডকুমেন্ট প্রেরণ এবং প্রতিবেদন সংগ্রহের ব্যবস্থাকরণ) | সময় কমবে। |
| ২০। | নির্ধারিত সময়ের মধ্যে সেবা প্রদান হচ্ছে কি না সেটি মনিটরিং-এর সুযোগ | মনিটরিং ড্যাশবোর্ডে সেবা প্রদানের গড় সময় এবং কার্যক্রমের বিস্তারিত তথ্য না থাকায় কাজের গুণগত মান বোঝা যায় না। | - | মনিটরিং ড্যাশবোর্ডে সেবা প্রদানের গড় সময় দেখার ব্যবস্থাকরণ এবং সেবা প্রক্রিয়াকরণের বিস্তারিত ইতিহাস সংরক্ষণ। | কার্যকর তদারকি নিশ্চিত হবে এবং সেবার মানোন্নয়ন হবে। |

*** সেবাভিত্তিক এই সমস্যাসমূহের ধরন কম/বেশি হতে পারে। সেক্ষেত্রে প্রয়োজন অনুযায়ী নতুন নতুন বিষয় যুক্ত হতে পারে। এখানে উপস্থাপিত সমস্যাদি সমাধানে যে প্রস্তাব করা হবে, সে আলোকে নতুন প্রসেস ম্যাপ তৈরি করতে হবে।

**সেবার প্রস্তাবিত প্রসেস ম্যাপ**

| | |
|---|---|
| মোট ধাপ | ৮ টি |
| সম্পৃক্ত জনবল | ৮ জন |
| মোট সময় | ১৩ দিন |



**তুলনামূলক বিশ্লেষণ (ছক ৬)**

| বিদ্যমান পদ্ধতি | | প্রস্তাবিত পদ্ধতি | |
|---|---|---|---|
| (প্রসেস ম্যাপের ধাপ নম্বর) | (সংশ্লিষ্ট ধাপের বর্ণনা) | (প্রসেস ম্যাপের ধাপ নম্বর) | (সংশ্লিষ্ট ধাপের বর্ণনা) |
| ১। | তথ্যপ্রাপ্তির ঘাটতির জন্য নাগরিকের সশরীরে উপজেলা দপ্তরে গমন এবং সেবা গ্রহণ প্রক্রিয়া জটিল হওয়ায় মধ্যস্বত্বভোগীর নিকট পরামর্শ গ্রহণ ও কাগজপত্রের ঘাটতি সম্পর্কে অবহিত হওয়া। | | প্রয়োজন নাই |
| ২। | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র সংগ্রহপূর্বক মধ্যস্বত্বভোগীর নিকট জমাদান এবং তার মাধ্যমে অনলাইনে ১১টি কাগজসহ ৩ পৃষ্ঠার আবেদন দাখিল। | ১। | আবেদন ফর্ম সহজীকরণ এবং উল্লেখযোগ্য পরিমাণ তথ্য স্বয়ংক্রিয়ভাবে আবেদন ফর্মে যুক্ত হওয়ায় আবেদনকারী নিজে অথবা ডিজিটাল জ্ঞানসম্পন্ন পরিচিত কারও মাধ্যমে আবেদন দাখিল। |
| ৩। | ডেক্স কর্মকর্তা কর্তৃক অনলাইন সিস্টেমে আবেদন গ্রহণ। | ২। | ডেস্ক কর্মকর্তা কর্তৃক অনলাইন সিস্টেমে আবেদন গ্রহণ। |
| ৪। | অন্য দপ্তর থেকে দাখিলকৃত কাগজপত্রের সত্যতা যাচাই এবং তদন্তকারী কর্মকর্তা নিয়োগের জন্য মধ্যবর্তী কর্মকর্তার নিকট অনলাইন সিস্টেমে নথি উপস্থাপন। | ৩। | ডেস্ক কর্মকর্তা কর্তৃক অন্য দপ্তরের সার্ভার থেকে ডকুমেন্টস যাচাই এবং তদন্ত কর্মকর্তা নিয়োগের জন্য দপ্তর প্রধানের নিকট নথি উপস্থাপন। |
| ৫। | অনুমোদনের জন্য মধ্যবর্তী কর্মকর্তা কর্তৃক দপ্তর প্রধানের নিকট নথি উপস্থাপন। | | প্রয়োজন নাই। |
| ৬। | নথি অনুমোদন। | ৪। | নথি অনুমোদন এবং অনলাইনে তদন্ত কর্মকর্তা নিয়োগের পত্র জারি। |
| ৭। | তদন্ত কার্যক্রম/সংশ্লিষ্ট দপ্তরসমূহে কাগজাদি যাচাইয়ের জন্য ম্যানুয়াল পদ্ধতিতে পত্র প্রেরণ। | | প্রয়োজন নাই। |
| ৮। | তদন্তকারী কর্মকর্তা কর্তৃক সরেজমিনে পরিদর্শন ও ম্যানুয়াল পদ্ধতিতে প্রতিবেদন প্রেরণ। পাশাপাশি যাচাইকারী দপ্তরমূসহ থেকে ডকুমেন্ট যাচাইপূর্বক ম্যানুয়াল পদ্ধতিতে প্রতিবেদন প্রেরণ। | ৫। | সিস্টেম থেকে এসএমএস-এর মাধ্যমে সরেজমিন তদন্তের তারিখ অবহিতকরণ এবং তদন্ত কার্যক্রম সম্পন্নপূর্বক অনলাইনে প্রতিবেদন দাখিল। |

| | | | |
|---|---|---|---|
| ৯। | মোবাইল ফোনে সেবামূল্যের চালান পরিশোধের জন্য অবহিতকরণ। | | প্রয়োজন নাই। |
| ১০। | এ চালানের মাধ্যমে সেবামূল্য পরিশোধ এবং সশরীরে উপজেলা কার্যালয়ে চালান দাখিল। | ৬। | এসএমএস/অনলাইন ট্রাকিং সিস্টেমের মাধ্যমে ফি-প্রদান সম্পর্কে তথ্যপ্রাপ্তি এবং অনলাইন পেমেন্ট গেটওয়ের মাধ্যমে চালানের ফি প্রদান। |
| ১১। | ডেক্স কর্মকর্তা কর্তৃক লাইসেন্স অনুমোদনের জন্য মধ্যবর্তী কর্মকর্তার নিকট নথি উপস্থাপন। | ৭। | ডেস্ক কর্মকর্তা কর্তৃক লাইসেন্স অনুমোদনের জন্য দপ্তর প্রধানের নিকট নথি উপস্থাপন। |
| ১২। | লাইসেন্স অনুমোদনের জন্য মধ্যবর্তী কর্মকর্তা কর্তৃক দপ্তর প্রধানের নিকট নথি উপস্থাপন। | | প্রয়োজন নাই। |
| ১৩। | অনলাইন সিস্টেমে নথি অনুমোদন এবং লাইসেন্স স্বাক্ষর। | ৮। | লাইসেন্স অনুমোদন এবং অনলাইনে লাইসেন্স প্রদান। |
| ১৪। | মোবাইল ফোনের মাধ্যমে লাইসেন্স গ্রহণের জন্য অবহিতকরণ। | | প্রয়োজন নাই। |
| ১৫। | সশরীরে উপজেলা কার্যালয়ে উপস্থিত হয়ে লাইসেন্স সংগ্রহ। | | প্রয়োজন নাই। |

## TCVQ (Time, Cost, Visit, & Quality)-এর তুলনামূলকচিত্র (ছক ৭)

| ক্ষেত্র | বিদ্যমান পদ্ধতি | মন্তব্য | প্রস্তাবিত পদ্ধতি | মন্তব্য | পার্থক্য |
|---|---|---|---|---|---|
| নাগরিক দৃষ্টিকোণ | | | | | |
| সময় | ৩০ দিন | | ১৩ দিন | | ১৭ দিন |
| যাতায়াত | ৫ বার | (ক) প্রাথমিক তথ্য সংগ্রহের জন্য অফিসে গমন—১ বার<br>(খ) আবেদন দাখিলের জন্য অফিসে গমন—১ বার<br>(গ) তদন্তের তারিখ জানার জন্য অফিসে গমন—১ বার<br>(ঘ) চালান জমা প্রদানের জন্য অফিসে গমন—১ বার<br>(ঙ) লাইসেন্স সংগ্রহের জন্য অফিসে গমন—১ বার | ০ বার | | ৫ বার |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| ব্যয় (নাগরিক এর ব্যয়) | ১১,৫০০/- | (ক) যাতায়াত ভাড়া বাবদ- ২০০X৫= ১০০০/-<br>(খ) খাবার ব্যয় বাবদ- ২০০X৫ =১০০০/-<br>(গ) দৈনিক মজুরি ব্যয় বাবদ ৫০০X৫=২৫০০/-<br>(ঘ) লাইসেন্স ফি বাবদ- ২০০০/-<br>(ঙ) অপ্রত্যাশিত ব্যয় - ৫০০০/- | ২০০০/- | লাইসেন্স ফি বাবদ- ২০০০/- | ৯,৫০০/- |
| দাখিলিয় কাগজপত্রের সংখ্যা | ১১টি | ছক ৩-এ বর্ণিত | ৬টি | ছক ৫-এর ২-এ বর্ণিত | ৫টি |
| **দাপ্তরিক দৃষ্টিকোণ** | | | | | |
| ব্যয় (দাপ্তরিক ব্যয়) | ১,১৫০/- | (ক) তদন্তের জন্য যাতায়াত- ১০০/-<br>(খ) স্টেশনারি বাবদ- ৫০/-<br>(গ) ১০টি ডকুমেন্ট যাচাই-এ নিযুক্ত জনবলের জন্য সরকারি ব্যয়- ১০০০/- | ১০০/- | তদন্তের জন্য যাতায়াত- ১০০/- | ১,০৫০/- |
| ধাপ | ১৫টি | | ৮টি | | ৭টি |
| গুণগত মান (নির্ভুলতা, সময়ের মধ্যে ডেলিভারি, আচরণ) | (ক) ব্যস্ততার জন্য সময় দিতে না পারা।<br>(খ) রূঢ় আচরণ। | | | (ক) অনলাইনে সম্পাদিত হওয়ায় নাগরিকের দপ্তরে আসার প্রয়োজন থাকবে না।<br>(খ) ইতিবাচক মনোভাব সৃষ্টির ফলে নাগরিকের সঙ্গে সৌহার্দ্যপূর্ণ আচরণ। | সেবা গ্রহণে নাগরিকের সন্তুষ্টি অর্জন এবং সরকারি দপ্তর সম্পর্কে ইতিবাচক দৃষ্টিভঙ্গি সৃষ্টি। |
| জনবল | ২৫ জন | | ৮ জন | | ১৭ জন |
| কমিটি | - | | - | | - |
| সেবাপ্রাপ্তির স্থান | উপজেলা দপ্তর | | অনলাইন মাধ্যমে | | - |

**সহজীকৃত সেবায় ৫০,০০০ জন সেবাগ্রহীতার ৮.৫০ লক্ষ দিন, লক্ষ ২.৫০ লক্ষ বার যাতায়াত এবং ৪৭.৫০ কোটি টাকা সাশ্রয় হয়েছে।**

**ঝ. টেকসই বাস্তবায়নের কর্মপরিকল্পনা :**

**I. কৌশলগত পরিকল্পনা (Strategic Plan) :**

| | |
|---|---|
| বাস্তবায়নে চ্যালেঞ্জসমূহ | নতুন প্রস্তাবনা অনুযায়ী আইন/বিধি পরিবর্তন, অনলাইন সিস্টেমের উন্নয়ন, সংশ্লিষ্ট সার্ভারসমূহের সঙ্গে ইন্টিগ্রেশন ও ইন্টার অপারেবিলিটি নিশ্চিতকরণ, সেবা সংশ্লিষ্ট জনবলের মানসিকতা ও সক্ষমতার উন্নয়ন ইত্যাদি। |
| বাস্তবায়নে চ্যালেঞ্জ মোকাবিলা ও টেকসইকরণে গৃহীত ব্যবস্থা | মন্ত্রণালয়/বিভাগ থেকে নীতিগত সহায়তা প্রদান, সিস্টেম উন্নয়ন, ইন্টিগ্রেশন-ইন্টার অপারেবিলিটি নিশ্চিতকরণে আন্তঃমন্ত্রণালয় সমন্বয় সাধন এবং অভ্যন্তরীণ প্রশিক্ষণের মাধ্যমে সক্ষমতা বৃদ্ধি ও দাপ্তরিক সংস্কৃতির পরিবর্তন। |
| প্রচার ও অংশীজনদের সম্পৃক্তকরণে গৃহীত ব্যবস্থা | প্রিন্ট, ইলেকট্রনিক ও সোশ্যাল মিডিয়ার মাধ্যমে প্রচার এবং স্থানীয় পর্যায়ে বিভিন্ন ওরিয়েন্টশন/সভা/কর্মশালার আয়োজন ইত্যাদি। |
| পরিবীক্ষণ | সংশ্লিষ্ট এসপিএস কমিটিসমূহ কর্তৃক পরিবীক্ষণ। |
| অন্যান্য | - |

**II. সময়াবদ্ধ কর্মপরিকল্পনা (Time Based WorkPlan)**

| কার্যক্রম | Jul 26 | Aug 26 | Sep 26 | Oct-Dec 26 | Jan 27 | Feb 27 | Mar 27 | Apr 27 | May 27 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| লক্ষ্যমাত্রা অনুযায়ী সেবা সহজীকরণ কার্যক্রম বাস্তবায়নে ওয়ার্কিং গ্রুপ এবং অধিদপ্তর-সংস্থার এসপিএস কমিটির সঙ্গে মন্ত্রণালয়/বিভাগের এসপিএস কমিটির সভা | | | | | | | | | |
| নতুন পদ্ধতিতে সেবা প্রদানের প্রসেস ম্যাপ তৈরি | | | | | | | | | |
| প্রকিউরমেন্ট (সিস্টেম উন্নয়ন ও অন্যান্য) | | | | | | | | | |
| ইন্টিগ্রেশন ও ইন্টার অপারেবিলিটি | | | | | | | | | |
| পাইলটিং | | | | | | | | | |
| সহজীকৃত সেবা-সংক্রান্ত | | | | | | | | | |

| | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| প্রশিক্ষণ প্রদান | | | | | | | | | |
| অধীন দপ্তরে বাস্তবায়নের অফিস আদেশ জারি | | | | | | | | | |
| সিটিজেন চার্টার হালনাগাদকরণ | | | | | | | | | |
| ডকুমেন্টেশন প্রস্তুতকরণ | | | | | | | | | |
| মন্ত্রণালয়/বিভাগের এসপিএস কমিটির নিকট ডকুমেন্টস এবং প্রমাণক প্রেরণ | | | | | | | | | |

**জ. সেবা সহজীকরণ বাস্তবায়ন টিম :**

১। সভাপতি : জনাব..., অতিরিক্ত পরিচালক ও ইনোভেশন অফিসার, ... অধিদপ্তর

২। সদস্য : জনাব..., উপপরিচালক ... অধিদপ্তর (এসপিএস মাস্টার ট্রেনার)

৩। সদস্য : জনাব..., জেলা... কর্মকর্তা (এসপিএস ট্রেনার)

৪। সদস্য : জনাব..., উপজেলা... কর্মকর্তা (সেবা প্রদানে দক্ষ কর্মকর্তা)

৫। সদস্য : জনাব..., উপজেলা... কর্মকর্তা ('ক' সেবার লাইসেন্স প্রদানকারী ডেস্ক অফিসার)

এই মর্মে প্রত্যয়ন করা যাচ্ছে যে, উপরিউক্ত সহজীকরণ কার্যক্রমটি ২০২৬-২৭ অর্থবছরে এ কার্যালয় কর্তৃক গৃহীত হয়েছে।

জনাব .........
মহাপরিচালক,... অধিদপ্তর
ও
সভাপতি
...... অধিদপ্তর এসপিএস কমিটি